

Le 14 mai 2020

Objet : Votre demande d'accès à des documents – Décision

N/Réf. : 18851

,

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue à nos bureaux le 17 avril 2020 et visant à obtenir :

- 1- *La liste de toutes les mesures entreprises à la suite du dépôt du rapport en septembre 2019 sur les pratiques linguistiques dans des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec pour renforcer l'utilisation du français dans l'Administration, notamment avec les personnes morales et les entreprises, ainsi qu'avec les personnes immigrantes en 2019-2020 et prévisions pour 2020-2021;*
- 2- *La liste des organismes gouvernementaux qui ont reçu des plaintes concernant la qualité du français dans l'affichage de leurs publications publiques;*
- 3- *La liste des organismes gouvernementaux qui ont reçu des plaintes concernant l'utilisation d'une langue autre que le français comme langue de service et d'accueil.*

Concernant votre première question, nous vous transmettons les documents demandés et détenus par le Ministère. De plus, veuillez prendre note que certains renseignements visés par cette question sont disponibles dans le Plan stratégique 2019-2023 du Ministère aux pages 19 et 20. Nous vous invitons à les consulter à l'adresse suivante :

<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/publications /#c11579>

Pour les deux autres questions de votre demande, nous vous informons qu'elles relèvent davantage de la compétence de l'Office québécois de la langue française (OQLF). Ainsi, conformément aux dispositions de l'article 48 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (en annexe), nous vous invitons à formuler votre demande auprès de M. Jorge Passalacqua, responsable de l'accès aux documents de l'OQLF, dont les coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.cai.gouv.qc.ca/liste-des-organismes-assujettis-et-des-responsables-de-lapplication-de-la-loi-sur-lacces>.

Nous vous avisons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples renseignements à cet égard sur le site Web de la CAI à l'adresse suivante : www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics.

Nous vous prions d'agréer, , nos salutations distinguées.

Originale signée par :

M^{me} Tabita Nicolaica
Responsable de l'accès aux documents et de
la protection des renseignements personnels

p. j.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

48. Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

1982, c. 30, a. 48.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

2019-2024

Ministère de l'Immigration,
de la Francisation et de l'Intégration

Table des matières

PRÉAMBULE.....	4
1. Objectif	5
2. Principes généraux	6
3. Cadre juridique.....	6
4. Portée	6
5. Mise en œuvre	6
5.1 Le mandataire auprès de l'Office québécois de la langue française (OQLF)	7
5.2 Le comité permanent :	7
6. Dénomination.....	8
6.1 Dénomination du Ministère.....	8
6.2 Dénomination des personnes morales, des entreprises et des organismes	8
7. Affichage et signalisation	8
8. Communications orales.....	8
8.1 Entre le personnel et une personne physique.....	8
8.2 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie au Québec, le gouvernement fédéral, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger ayant le français parmi ses langues officielles.....	9
8.3 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie à l'extérieur du Québec, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger n'ayant pas le français comme langue officielle.....	9
8.4 Système interactif de réponse vocale et boîte vocale	10
8.5 Réunions, visioconférences et conférences téléphoniques.....	10
8.6 Présentations, conférences et allocutions	11
8.7 Entrevues avec les médias	11
8.8 Séances d'information	11
8.9 Sessions de formation.....	11
9. Communications écrites.....	12
9.1 Avec une personne physique	12
9.2 Avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec	12
9.3 Avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec.....	12

9.4 Avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec	12
9.6 Avec d'autres gouvernements ou organisations internationales	13
10. Contrats, ententes et appels d'offres	14
11. Documents produits par le Ministère	15
11.1 Publicités	15
11.2 Communiqués de presse	15
11.3 Documents d'information et matériel promotionnel	15
11.4 Envois anonymes et publipostages	16
11.5 Formulaires	16
11.6 Cartes professionnelles	16
11.7 Autres documents	16
12. Sites Web	17
12.1 À l'extérieur du Québec	17
13. Médias sociaux	17
Publications dans les médias sociaux adressées au public québécois	17
Publications dans les médias sociaux adressées à un public à l'extérieur du Québec	18
14. Langue de travail	18
14.1 Connaissance du français	18
14.2 Connaissance de langues autres que le français	18
14.3 Qualité du français	18
14.4 Ressources linguistiques, terminologiques et documentaires	19
14.5 Équipement informatique et de télécommunication	19
15. Suivi de la politique linguistique	20
16. Reddition de comptes	20
17. Entrée en vigueur et mise à jour	20
Références	21

PRÉAMBULE

Au Québec, la compétence en matière d'immigration est partagée entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Le recrutement, la sélection, l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes sont parmi les principales responsabilités du Québec.

Le français est la langue commune de toutes les Québécoises et de tous les Québécois. Il est très important que les personnes que nous accueillons apprennent et maîtrisent le français. La maîtrise du français, langue officielle du Québec, leur permettra de communiquer efficacement au quotidien, de travailler et de participer à la vie culturelle, économique, citoyenne et sociale. Il s'agit de la langue publique commune qui permet aux Québécoises et aux Québécois de toutes les origines, quelle que soit leur langue maternelle ou celle utilisée dans leur vie privée, de dialoguer et de participer de manière pleine et entière à la vie collective.

Pour s'assurer de la vitalité du français au Québec, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (aussi nommé MIFI et Ministère dans le présent document) fait la promotion de la langue française et valorise son utilisation. Il a développé une offre de services de francisation diversifiée. Ces services visent à soutenir la personne immigrante dans sa démarche d'apprentissage du français, langue d'intégration et de cohésion sociale, afin qu'elle puisse s'intégrer à la société québécoise. Le Ministère offre, en partenariat avec les établissements d'enseignement publics, les organismes communautaires et en ligne, une gamme de formules d'apprentissage du français adaptées aux besoins de chaque personne.

Le MIFI se trouve dans une situation distincte par sa mission et par son réseau. En raison de ses nombreux contacts avec une clientèle internationale, il doit s'assurer d'être compris par les personnes immigrantes désireuses de s'établir au Québec. L'objectif est de les encourager à suivre des cours de français pour leur permettre de s'intégrer plus facilement à la société québécoise et de favoriser leur pleine participation au développement du Québec. C'est pourquoi, dans certaines situations, le MIFI doit utiliser d'autres langues en plus du français pour informer les personnes immigrantes. Ces situations sont décrites dans la présente politique.

Définitions

Entreprise établie au Québec : Entreprise inscrite auprès du Registraire des entreprises du Québec. On reconnaît, notamment, de telles entreprises grâce aux expressions Inc. ou Ltée qui apparaissent à la fin de leur nom. Sont également compris dans cette catégorie les entreprises individuelles, les sociétés de personnes, les cabinets de professionnels, les sociétés en commandite et toute autre entité exerçant une activité économique sans être constituées en personne morale.

Mandataire : Représentant d'une personne physique ou d'une personne morale mandaté par le Ministère pour agir comme intermédiaire entre ce dernier et sa clientèle ou mandaté par un client pour agir en son nom auprès du Ministère.

Personnel du Ministère : Toute personne en lien d'emploi avec le Ministère ayant un statut d'emploi régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire.

Partenaire : Représentant d'une personne physique ou morale qui participe à un processus de prestation de services en partenariat avec le Ministère.

Personne morale : Entité dotée, dans des conditions prévues par la loi, de la personnalité juridique, et donc capable, à l'instar d'une personne physique, d'être titulaire de droits et d'obligations et d'exploiter une entreprise, c'est-à-dire d'exercer une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens ou dans la prestation de services.

1. Objectif

Afin de lui permettre de jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française, le gouvernement s'est doté d'une politique linguistique gouvernementale qui privilégie l'emploi ainsi que la qualité du français et qui vise à assurer sa primauté dans les activités de l'Administration publique. Cette politique s'applique aux ministères et aux organismes gouvernementaux et complète la Charte de la langue française.

La politique linguistique du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration détermine et fait connaître à son personnel, ainsi qu'à ses partenaires et mandataires, de quelle manière la Charte de la langue française ainsi que la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration s'appliquent à ses activités.

2. Principes généraux

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère privilégie l'unilinguisme français dans ses activités. Il fait ainsi savoir que le français est à la fois la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration et de l'espace public, de même que l'instrument premier de la cohésion sociale du Québec.

Le Ministère accorde une attention constante à la qualité de la langue française dans ses activités et se dote d'outils utiles à la promotion d'un français de qualité. Il veille, comme le prévoit la Charte de la langue française, à utiliser les expressions et les termes normalisés par l'Office québécois de la langue française. Il privilégie également la rédaction épïcène.¹

3. Cadre juridique

La politique linguistique du Ministère prend en compte la Charte de la langue française, 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), la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006) et la Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (2015).

Les règles énoncées dans la présente politique sont respectées par l'ensemble du personnel.

4. Portée

La présente politique s'applique dans toutes les sphères d'activité, les programmes et services du Ministère, tant au Québec qu'à l'extérieur du Québec.

5. Mise en œuvre

Le sous-ministre est responsable de l'application de la Charte de la langue française et de la politique linguistique ministérielle.

Afin de l'assister dans cette tâche, il désigne un mandataire en la personne qui agit à titre de directrice des communications et crée un comité permanent composé de membres représentant les différents secteurs du MIFI et qui relèvent du sous-ministre.

¹ Vachon-L'Heureux, Pierrette ; et Louise Guénette, [Avoir bon genre à l'écrit : guide de rédaction épïcène](#), Office québécois de la langue française, 2007, 212 pages

5.1 Le mandataire auprès de l'Office québécois de la langue française (OQLF)

La ou le mandataire du Ministère auprès de l'OQLF est membre d'office et préside le comité permanent comme le prévoit l'article 26 de la PLG. Pour réaliser ses objectifs, le mandataire, ou la personne désignée pour l'assister, travaille en étroite collaboration avec la conseillère ou le conseiller en francisation de l'OQLF.

Le mandataire :

- ▶ veille à l'application de la Charte de la langue française, de ses règlements et des politiques gouvernementales à incidence linguistique ;
- ▶ s'assure que le Ministère accorde une attention constante à l'emploi et à la qualité de la langue française dans ses activités et qu'il se dote des outils utiles à la promotion d'un français de qualité ;
- ▶ soutient les gestionnaires dans l'application de la politique linguistique, contribue à la promotion d'un français de qualité dans les communications de tous ordres et répond aux questions du personnel ;
- ▶ obtient la collaboration continue des responsables des différentes unités du Ministère ;
- ▶ veille à faire état de l'application de la politique linguistique du Ministère dans le rapport annuel de gestion.

5.2 Le comité permanent :

Le comité permanent est composé de représentants de tous les secteurs d'activité du Ministère. Le comité :

- ▶ est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et de la mise en œuvre de la politique linguistique du Ministère ;
- ▶ transmet une copie de la politique linguistique à l'OQLF, après avoir obtenu son avis et l'approbation du sous-ministre ;
- ▶ définit le processus de traitement des demandes relatives à l'application de la politique linguistique du Ministère ;
- ▶ veille à ce que la politique linguistique institutionnelle soit révisée au moins tous les cinq ans et à ce qu'elle soit approuvée par le sous-ministre.

6. Dénomination

6.1 Dénomination du Ministère

Au Québec, lorsque le personnel désigne le Ministère, l'une de ses directions ou l'un de ses services, il utilise la dénomination française.

À l'extérieur du Québec, le Ministère ainsi que ses directions, ses unités administratives ou ses représentations officielles, y compris les bureaux d'immigration du Québec, sont désignés par leur dénomination française. Lorsque les usages internationaux l'exigent, une autre langue peut être utilisée à la condition que le français demeure prédominant.

6.2 Dénomination des personnes morales, des entreprises et des organismes

Lorsqu'il existe une version française du nom d'une personne morale, d'une entreprise ou d'un organisme, seule celle-ci figure dans les contrats et les répertoires établis par le Ministère (documents et diffusion Web) et dans les permis ou certificats délivrés par celui-ci.

7. Affichage et signalisation

Au Québec, le Ministère utilise exclusivement le français dans l'affichage et la signalisation, quel que soit le type de support utilisé (écriteaux, banderoles, affiches, enrôleurs, etc.).

À l'extérieur du Québec, le Ministère peut utiliser une autre langue en plus du français.

Dans le cadre d'un soutien financier accordé par le Ministère à un partenaire, à un mandataire ou à un organisme, l'affichage peut être réalisé dans plus d'une langue. Il faut cependant s'assurer qu'il respecte la Charte de la langue française et le Règlement sur la langue du commerce et des affaires. Le Ministère peut exiger que le français occupe une place plus importante. Il ne peut signer ou mettre son logo sur une affiche bilingue, à moins de faire précéder ces éléments de la mention « Avec la participation de... ».

8. Communications orales

Le personnel du Ministère s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne.

8.1 Entre le personnel et une personne physique

Les membres du personnel du Ministère ne doivent jamais présumer qu'une personne souhaite qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français et qu'elle veut recevoir sa correspondance dans une autre langue que le français ou qu'elle est incapable de comprendre le français.

Lorsque le personnel a l'initiative de la communication, il s'adresse en français à l'interlocuteur. Il peut toutefois utiliser une autre langue si cette personne demande de poursuivre l'échange dans une autre langue.

Lorsque le personnel n'a pas l'initiative de la communication et répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une langue autre que le français, il vérifie d'abord si cette personne parle ou comprend le français et, si c'est le cas, poursuit l'échange en français. Sinon, il peut poursuivre l'échange dans une autre langue.

8.2 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie au Québec, le gouvernement fédéral, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger ayant le français parmi ses langues officielles

Le personnel utilise exclusivement le français dans ses échanges verbaux avec les personnes représentant :

- ▶ une personne morale, une entreprise ou un organisme ayant un établissement au Québec ;
- ▶ un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec ;
- ▶ le gouvernement fédéral ;
- ▶ une autre province canadienne ayant le français parmi ses langues officielles ;
- ▶ un gouvernement étranger ou une organisation internationale ayant le français comme langue officielle ou langue de travail ;
- ▶ une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec.

8.3 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie à l'extérieur du Québec, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger n'ayant pas le français comme langue officielle

Le personnel peut utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue (selon ce qui est le plus approprié), dans ses échanges verbaux avec les personnes représentant :

- ▶ une personne morale, une entreprise ou un organisme établi à l'extérieur du Québec ;
- ▶ une autre province canadienne n'ayant pas le français parmi ses langues officielles ;
- ▶ un gouvernement étranger ou une organisation internationale n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail.

8.4 Système interactif de réponse vocale et boîte vocale

Les messages du système interactif de réponse vocale sont en français et ceux énoncés dans une autre langue sont accessibles de façon distincte. 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.

Au Québec, les messages des boîtes vocales du personnel sont exclusivement en français.

Les messages des boîtes vocales des membres du personnel qui travaillent à l'extérieur du Québec peuvent être à la fois en français et dans la langue officielle du pays où leur bureau est situé, à condition que le message en français soit entendu en premier.

8.5 Réunions, visioconférences et conférences téléphoniques

Au Québec, le personnel s'exprime en français lors des réunions avec les personnes représentant :

- ▶ une personne morale, une entreprise ou un organisme ayant un établissement au Québec ;
- ▶ un autre ministère ou un organisme gouvernemental du Québec ;
- ▶ le gouvernement fédéral ;
- ▶ un gouvernement d'une autre province canadienne ayant le français parmi ses langues officielles ;
- ▶ un gouvernement étranger ou une organisation internationale ayant le français comme langue officielle ou langue de travail.

Toutefois, s'il y a présence d'intervenants de l'extérieur du Québec qui ne parlent pas le français à de telles réunions, le personnel peut s'exprimer dans une autre langue.

Le personnel peut également s'exprimer dans une autre langue que le français lors des réunions avec les personnes représentant :

- ▶ une personne morale, une entreprise ou un organisme établis à l'extérieur du Québec ;
- ▶ un gouvernement d'une autre province canadienne qui n'a pas le français parmi ses langues officielles ;
- ▶ un gouvernement étranger ou une organisation internationale n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail.

Par contre, si un service d'interprétation simultanée est offert en français lors de telles réunions, le personnel s'exprime en français. Les visioconférences et les conférences téléphoniques sont régies par les mêmes règles.

À l'extérieur du Québec, le personnel s'exprime en français ou, au besoin, dans la langue comprise par la majorité.

8.6 Présentations, conférences et allocutions

Au Québec, dans l'exercice de ses fonctions, le personnel prononce en français ses présentations, ses conférences et ses allocutions. Il peut les prononcer dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient, à la suite de l'autorisation du sous-ministre ou du dirigeant d'un organisme ou de la personne qu'il désigne. (PLG, art.16)

À l'extérieur du Québec, dans une activité où il n'y a pas de services d'interprétation et le français n'est pas la langue de l'activité, les présentations, les conférences et les allocutions peuvent être prononcées dans une autre langue, selon ce qui est le plus approprié. Cependant, lorsque le texte de la conférence ou celui de l'allocution est accessible sur support papier ou électronique, le ministère ou l'organisme s'assure qu'il l'est entièrement en français, même si la conférence ou l'allocution s'est déroulée dans une autre langue.

8.7 Entrevues avec les médias

Lorsque le personnel accorde une entrevue diffusée dans un média télévisuel ou radiophonique, il peut s'exprimer dans la langue de diffusion du média afin que son propos puisse être transmis directement en ondes.

Lorsque le personnel accorde une entrevue à un média écrit québécois, il s'exprime en français.

8.8 Séances d'information

Au Québec, les séances d'information offertes aux personnes immigrantes sont en français. Si celles-ci s'adressent à des personnes non francophones et qu'elles visent à favoriser l'apprentissage du français, une autre langue que le français peut être employée afin de faciliter le transfert de l'information.

À l'extérieur du Québec, le personnel peut s'adresser à un groupe de personnes en français et, au besoin, dans la langue comprise par la majorité.

8.9 Sessions de formation

Les sessions de formation ainsi que les cours offerts aux personnes immigrantes, en classe ou en ligne, se déroulent exclusivement en français. Si ceux-ci — s'adressent à des

personnes non francophones et qu'ils visent à favoriser l'apprentissage du français, une autre langue que le français peut être employée afin de faciliter le transfert de l'information.

9. Communications écrites

De façon générale, le Ministère utilise exclusivement le français dans ses communications, quel que soit le support utilisé.

9.1 Avec une personne physique

Lorsque le personnel communique avec une personne physique au Québec, il utilise exclusivement le français.

Lorsque le personnel communique avec une personne physique qui habite à l'extérieur du Québec, dans un pays ou une province dont le français est la langue officielle, il utilise exclusivement le français. Il peut également utiliser une traduction de courtoisie lorsqu'il donne à une personne nouvellement arrivée non francophone des renseignements qui pourraient lui être utiles pour s'inscrire à des cours de français ou faciliter son établissement au Québec.

Si le destinataire n'habite pas un pays ou une province qui a le français comme langue officielle et si celui-ci ne comprend pas le français, il peut joindre à sa communication une version dans une autre langue sur un support distinct et la mention « Texte original en français » dans la langue visée y est ajoutée.

9.2 Avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec

Lorsque le personnel du Ministère communique avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec, il utilise exclusivement le français.

9.3 Avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec

Lorsque le personnel communique avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec, il peut utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié.

9.4 Avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec

Lorsque le personnel communique avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec, il utilise exclusivement le français.

9.5 Avec l'administration publique (ministères et organismes gouvernementaux du Québec)

Lorsque le personnel communique avec un autre ministère ou avec un organisme gouvernemental, il utilise exclusivement le français.

9.6 Avec d'autres gouvernements ou organisations internationales

Lorsque le personnel communique avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle, il utilise exclusivement le français.

Toute communication écrite adressée à un gouvernement provincial qui n'a pas le français comme langue officielle est rédigée en français. Elle peut être accompagnée d'une version en anglais, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « Traduction » ou « Traduction de courtoisie » dans la langue visée. Lorsque la communication est transmise par courriel, la traduction est jointe dans un fichier distinct portant la mention « Traduction » ou « Traduction de courtoisie » dans la langue visée.

Toute entente conclue avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle est rédigée en français. De même, le Ministère exige que les documents afférents (lettres, formulaires, etc.) lui soient transmis en français.

Toute entente conclue avec un ou plusieurs gouvernements dont l'un n'a pas le français comme langue officielle peut être rédigée à la fois en français et dans une autre langue, la version française faisant foi. La même règle s'applique aux ententes conclues avec une ou plusieurs organisations internationales dont l'une n'a pas le français comme langue officielle ou langue de travail.

Toute communication écrite adressée à un gouvernement étranger ou à une organisation internationale qui a le français comme langue officielle est rédigée en français. Lorsqu'elle est adressée à un pays, à un gouvernement ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « Traduction » ou « Traduction de courtoisie » dans la langue visée.

Lorsqu'elle est transmise par courriel, la traduction d'une communication est jointe dans un fichier distinct portant la mention « Traduction » ou « Traduction de courtoisie » dans la langue visée.

10. Contrats, ententes et appels d'offres

Les contrats et ententes conclus au Québec, de même que les appels d'offres et autres documents qui s'y rattachent, sont rédigés en français.

Les contrats et les ententes conclus avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui possède un établissement ou une filiale au Québec sont rédigés exclusivement en français.

Les contrats et les ententes conclus entièrement à l'extérieur du Québec sont rédigés en français et peuvent être accompagnés d'une version dans une autre langue.

Les contrats, ententes et appels d'offres dont l'exécution a pour objet la production d'un bien ou la prestation d'un service contiennent une clause dans laquelle la partie contractante s'engage à fournir ce bien ou ce service en respectant les dispositions applicables de la Charte de la langue française et de la politique linguistique du Ministère, comme si ce bien ou ce service était produit par le personnel du Ministère.

Le Ministère 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.

Les rapports, suivis et redditions de compte produits dans l'exécution d'un contrat ou d'une entente sont rédigés en français.

Le Ministère requiert des personnes morales et des entreprises que toutes les étapes du processus d'acquisition soient en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur les produits acquis, sur leur contenant et sur leur emballage, sont rédigés 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.

Dans une entente d'aide financière ou un contrat conclu avec une personne morale ou une entreprise, le Ministère stipule que l'affichage public et la publicité commerciale liés à sa réalisation respectent les prescriptions de la Charte de la langue française et la réglementation en vigueur. Si les circonstances le justifient, notamment en fonction de la nature du contrat et des sommes en jeu, le Ministère peut exiger que le français occupe une place plus importante.

L'Administration n'accorde ni contrat, ni subvention, ni avantage, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise assujettie aux articles 135 à 154 de la Charte de la langue française 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 dans le site Web de l'Office québécois de la langue française. Les documents remis à ces fins à l'entreprise, notamment l'appel d'offres, font mention de cette disposition.

11. Documents produits par le Ministère

Tous les documents produits par le Ministère sont rédigés en français.

11.1 Publicités

Le Ministère peut publier une publicité dans un organe d'information qui diffuse dans une autre langue que le français. Dans la mesure du possible, il publie ce texte simultanément, et dans une présentation équivalente, dans un organe d'information en français, de façon à ce que les francophones aient également accès à cette information.

La publicité publiée à l'étranger peut être rédigée uniquement dans une autre langue.

11.2 Communiqués de presse

Les communiqués de presse sont rédigés uniquement en français lorsqu'ils s'adressent à des organes de presse québécois. À l'extérieur du Québec, les communiqués de presse, invitations aux médias et dossiers de presse peuvent être rédigés dans une autre langue, mais l'information qu'ils véhiculent devrait aussi être disponible en français lorsqu'elle est d'intérêt pour un public francophone.

11.3 Documents d'information et matériel promotionnel

Les documents d'information qui portent sur un droit ou une obligation envers le Ministère ou le gouvernement, sur un service ou un bien essentiel, ou sur un objet de première nécessité et qui sont destinés au Québec, peuvent être traduits dans d'autres langues s'ils sont destinés à une personne physique. La version dans une autre langue est présentée sur un support distinct portant la mention « Texte original en français » dans la langue visée.

Les documents d'information et le matériel promotionnel du Ministère destinés à l'étranger ou qui s'adressent à des personnes immigrantes potentielles peuvent être traduits dans la langue des pays ou territoires ciblés. S'ils sont produits spécifiquement pour l'étranger et ne font l'objet d'aucune utilisation ou diffusion au Québec, ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue. Une version originale en langue française doit être conservée par le Ministère.

Lorsque le Ministère participe à une exposition, à une foire ou à un événement organisé au Québec, il s'assure que l'information est offerte en français. Si cette information est destinée à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, elle est en

français seulement. À l'extérieur du Québec, le Ministère peut utiliser d'autres langues en plus du français.

11.4 Envois anonymes et publipostages

Seule 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. À la demande d'une personne physique, une version dans une autre langue d'un tel document peut lui être transmise.

11.5 Formulaires

Les formulaires destinés aux personnes qui désirent immigrer au Québec ou aux personnes immigrantes qui ne maîtrisent pas le français peuvent être traduits dans une autre langue. Toutefois, pour que le personnel du Ministère puisse être en mesure de comprendre les réponses, les formulaires doivent être remplis en français. Si une version anglaise d'un formulaire est disponible, celle-ci peut être remplie en anglais.

Les formulaires destinés aux personnes morales, aux entreprises établies au Québec ou à celles établies à l'extérieur du Québec et qui ont des établissements ou des filiales au Québec doivent être remplis uniquement en français ; de plus, seule une version française peut leur être remise.

Conformément aux décisions des tribunaux, les formulaires réglementaires du Ministère sont publiés séparément en français et en anglais à la *Gazette officielle* du Québec. Ces formulaires doivent être remplis en français puisque la traduction sert de spécimen seulement.

11.6 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles de l'ensemble du personnel du Ministère au siège social comme dans le réseau sont en français. Toutefois, pour les représentants ou représentantes du Québec dans le réseau des délégations du Québec à l'étranger ou dans le cadre de la participation à des activités internationales par le personnel, les cartes professionnelles peuvent être en français d'un côté et de l'autre, dans une autre langue.

11.7 Autres documents

Les autorisations, certificats, attestations, diplômes et autres documents de même nature délivrés par le Ministère sont en français uniquement.

En ce qui concerne le papier en-tête, la dénomination du Ministère apparaît seulement en français sur le papier en-tête utilisé.

12. Sites Web

Les sites Web du Ministère sont en français et la page d'accueil est offerte par défaut dans cette langue. Toute information traduite destinée à un public cible de l'extérieur du Québec doit être disponible en français dans le site Web du Ministère. L'information traduite dans une autre langue que le français, destinée à la clientèle de l'extérieur du Québec, est présentée dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. Le recours à la traduction est fait dans le but d'aider les nouveaux arrivants à s'établir rapidement, de leur permettre de s'inscrire à des cours de français et de faciliter leur intégration. De plus, les renseignements en lien avec l'établissement au Québec et la francisation peuvent aussi être traduits dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. De plus, les pages et les sites Web promotionnels du Ministère peuvent être traduits, toujours à condition que ce soit dans une section distincte et bien identifiée.

Les documents d'information qui portent sur un droit ou une obligation envers le Ministère ou le gouvernement, sur un service ou un bien essentiel, ou sur un objet de première nécessité, et qui est destiné à la clientèle au Québec, peuvent être traduits dans d'autres langues s'ils sont destinés à une personne physique. La version dans une autre langue est présentée sur un support distinct portant la mention « Texte original en français » dans la langue visée.

12.1 À l'extérieur du Québec

Les documents d'information et le matériel promotionnel du Ministère destinés à l'étranger ou qui s'adressent à des personnes immigrantes potentielles peuvent être traduits dans la langue des pays ou territoires ciblés. S'ils sont produits spécifiquement pour l'étranger et ne font l'objet d'aucune utilisation ou diffusion au Québec, ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue.

13. Médias sociaux

Publications dans les médias sociaux adressées au public québécois

Le Ministère utilise le français dans ses comptes de médias sociaux qui sont configurés en français et lorsqu'il s'adresse au public québécois. Cependant, il ne doit pas présumer qu'une ou qu'un internaute souhaite recevoir de l'information dans une autre langue simplement parce que son compte de média social est configuré dans une autre langue que le français. Il importe d'abord de s'adresser à cette personne en français, langue officielle du Québec. Le choix de la langue que fait une usagère ou un usager pour configurer son compte ne correspond pas nécessairement au choix effectué de la langue pour recevoir des publications de l'Administration dans son fil de nouvelles.

Publications dans les médias sociaux adressées à un public à l'extérieur du Québec

Lorsque le Ministère s'adresse à une clientèle à l'extérieur du Québec, par ses comptes de médias sociaux, et que son message n'est pas d'intérêt pour un public francophone, il peut utiliser une langue autre que le français.

14. Langue de travail

La langue de travail est le français. Le personnel a le devoir d'utiliser un français de qualité et conforme au bon usage dans ses rapports avec ses collègues et le public.

14.1 Connaissance du français

Toute personne candidate à une fonction ou à un poste, qu'il s'agisse d'un recrutement, d'une mutation ou d'une promotion tant au Ministère que dans le réseau des représentations du Québec à l'étranger, doit avoir une connaissance appropriée du français, c'est-à-dire être apte à évoluer dans un milieu où la langue du travail est le français.

Le Ministère se réserve la possibilité d'imposer un test de français dans ses processus de sélection.

14.2 Connaissance de langues autres que le français

Le Ministère n'impose aucune exigence linguistique autre que celle du français comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel au Ministère, à moins qu'elle soit essentielle à l'exécution des tâches de l'employé. Pour le personnel œuvrant dans le réseau des représentations du Québec à l'étranger, la connaissance jugée appropriée d'une ou plusieurs langues peut être requise selon les exigences du poste à pourvoir et du lieu d'affectation.

La connaissance d'une langue autre que le français peut être requise dans l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- ▶ poste offrant des services de première ligne à la clientèle du Ministère, lorsqu'il s'agit de personnes physiques au Québec et à l'étranger ;
- ▶ poste nécessitant une affectation dans un pays dont la langue officielle n'est pas le français ;
- ▶ poste nécessitant d'établir des relations sur le plan intergouvernemental ou international.

14.3 Qualité du français

Le Ministère accorde une attention constante à la qualité de la langue française :

- ▶ il voit à promouvoir un français de qualité dans les communications de tous ordres ;
- ▶ il veille notamment à utiliser les termes et expressions recommandés et normalisés par l'Office québécois de la langue française ;
- ▶ il tient compte des avis de la Commission de toponymie du Québec sur les odonymes et les toponymes de façon à utiliser les formes correctes, entre autres, dans l'adressage ;
- ▶ il s'assure de la qualité du français dans ses documents écrits.

Cette responsabilité incombe à l'ensemble du personnel. La Direction des communications a la responsabilité de réviser tous les documents diffusés publiquement. Elle s'acquitte de cette responsabilité par l'entremise de son service de révision linguistique.

En ce qui concerne les documents produits à l'externe pour le compte du Ministère, l'appel d'offres et, s'il y a lieu, le contrat de rédaction prévoient une clause précisant qu'une révision linguistique est exécutée par le fournisseur.

14.4 Ressources linguistiques, terminologiques et documentaires

Le personnel a accès à des outils grammaticaux et lexicaux d'aide à la rédaction, dont le *Grand dictionnaire terminologique* et la *Banque de dépannage linguistique* de l'Office québécois de la langue française ainsi qu'à des dictionnaires et des correcteurs informatiques s'il en a besoin dans l'exercice de ses fonctions.

14.5 Équipement informatique et de télécommunication

Aucun équipement informatique et de télécommunication ne doit être mis à la disposition du personnel 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. Les outils et les documents de travail déjà utilisés par le personnel au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique doivent être rendus conformes aux dispositions de la politique.

Les logiciels mis à la disposition du personnel sont en français seulement. Les logiciels de développement et spécialisés offerts sur le marché en français doivent être acquis et mis à jour en version française. Si ces logiciels ne sont pas offerts en français, le Ministère doit s'efforcer d'acquérir des produits équivalents en français. Le Ministère doit remplacer toute version précédemment acquise dans une autre langue par la version française lorsqu'elle existe.

Tous les postes informatisés sont munis du clavier français normalisé et les équipements informatisés acceptent intégralement les signes diacritiques du français.

15. Suivi de la politique linguistique

Le Ministère met à la disposition du personnel sa politique linguistique et il diffuse un aide-mémoire pour en faciliter l'application.

Le Ministère révisé sa politique linguistique tous les cinq ans. Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, il fait approuver les modifications par le sous-ministre. Le Ministère transmet ensuite à l'Office québécois de la langue française la politique linguistique ainsi révisée et approuvée.

16. Reddition de comptes

Le Ministère fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de sa politique linguistique, notamment des mesures mises en œuvre pour faire connaître et assurer la formation du personnel à ce sujet.

17. Entrée en vigueur et mise à jour

La présente politique entre en vigueur à la date de sa signature par le sous-ministre et sera révisée au moins tous les cinq ans ou à la demande du sous-ministre en prenant en considération les nouvelles exigences législatives ou réglementaires, s'il y a lieu.

Le sous-ministre

Bernard Matte



Le _____ 2019

Références

Charte de la langue française (chapitre C-11) (Charte)

<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11>

Les médias sociaux et la charte de la langue française. Guide pratique à l'intention de l'Administration, août 2019

https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/les-medias-sociaux-et-la-charte_guide-administration.pdf

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (PLG)

<https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/.../politique-gouvernementale-langue-francaise.pdf>

Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion de contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (PGC)

<https://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/cadre-normatif-de-la-gestion-contractuelle/directives-de-gestion-contractuelle/>

Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC)

<http://www.spl.gouv.qc.ca/documentation/loisreglementspolitiques/puftic/>

Vachon-L'Heureux, Pierrette et Louise Guénette, [Avoir bon genre à l'écrit : guide de rédaction épïcène](#), Office québécois de la langue française, 2007, 212 pages

**Immigration,
Francisation
et Intégration**

Québec



Communications avec les nouveaux arrivants

Ce document a pour objectif de présenter les extraits de la Politique linguistique du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) qui touchent aux communications avec les personnes nouvellement arrivées au pays. Cette politique a été validée par l'Office québécois de la langue française.

Les extraits ci-dessous permettent de prendre connaissance de la manière dont le MIFI, en cohérence avec les orientations de l'OQLF et de la Politique linguistique gouvernementale, propose de baliser les communications avec les personnes immigrantes et en particulier les celles nouvellement arrivées au Québec.

Parmi les orientations mises de l'avant, notons particulièrement l'obligation de s'adresser d'abord en français lorsqu'un membre du personnel s'adresse à une personne au Québec et ce, peu importe, son origine. L'idée sous-jacente est de ne jamais présumer qu'une personne ne parle pas le français.

Voici les extraits de la Politique linguistique du Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration qui concernent :

- les communications orales et écrites auprès des personnes immigrantes ou les personnes candidates à l'immigration ou les personnes morales à l'intérieur du Québec et à l'extérieur de la province ;
- les séances d'information ;
- les séances de formation ;
- les présentations, conférences et allocutions ;
- les réunions et visioconférences ;
- les formulaires ;
- les documents d'information et matériels promotionnels ;
- le site Web et les médias sociaux.

8. Communications orales

Le personnel du Ministère s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne.

8.1 Entre le personnel et une personne physique

Les membres du personnel du Ministère ne doivent jamais présumer qu'une personne souhaite qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français et qu'elle veut recevoir sa correspondance dans une autre langue que le français ou qu'elle est incapable de comprendre le français.

Lorsque le personnel a l'initiative de la communication, il s'adresse en français à l'interlocuteur. Il peut toutefois utiliser une autre langue si cette personne demande de poursuivre l'échange dans une autre langue.

Lorsque le personnel n'a pas l'initiative de la communication et répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une langue autre que le français, il vérifie d'abord si cette personne parle ou

comprend le français et, si c'est le cas, poursuit l'échange en français. Sinon, il peut poursuivre l'échange dans une autre langue.

8.2 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie au Québec, le gouvernement fédéral, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger ayant le français parmi ses langues officielles

Le personnel utilise exclusivement le français dans ses échanges verbaux avec les personnes représentant :

- une personne morale, une entreprise ou un organisme ayant un établissement au Québec ;
- un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec ;
- le gouvernement fédéral ;
- une autre province canadienne ayant le français parmi ses langues officielles ;
- un gouvernement étranger ou une organisation internationale ayant le français comme langue officielle ou langue de travail ;
- une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec.

8.3 Entre le personnel et une personne morale ou une personne représentant une entreprise établie à l'extérieur du Québec, un gouvernement provincial ou un gouvernement étranger n'ayant pas le français comme langue officielle

Le personnel peut utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue (selon ce qui est le plus approprié), dans ses échanges verbaux avec les personnes représentant :

- une personne morale, une entreprise ou un organisme établi à l'extérieur du Québec ;
- une autre province canadienne n'ayant pas le français parmi ses langues officielles ;
- un gouvernement étranger ou une organisation internationale n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail.

8.5 Réunions, visioconférences et conférences téléphoniques

Au Québec, le personnel s'exprime en français lors des réunions avec les personnes représentant :

- une personne morale, une entreprise ou un organisme ayant un établissement au Québec ;
- un autre ministère ou un organisme gouvernemental du Québec ;
- le gouvernement fédéral ;
- un gouvernement d'une autre province canadienne ayant le français parmi ses langues officielles ;
- un gouvernement étranger ou une organisation internationale ayant le français comme langue officielle ou langue de travail.

Toutefois, s'il y a présence d'intervenants de l'extérieur du Québec qui ne parlent pas le français à de telles réunions, le personnel peut s'exprimer dans une autre langue.

Le personnel peut également s'exprimer dans une autre langue que le français lors des réunions avec les personnes représentant :

- une personne morale, une entreprise ou un organisme établis à l'extérieur du Québec ;

- un gouvernement d’une autre province canadienne qui n’a pas le français parmi ses langues officielles ;
- un gouvernement étranger ou une organisation internationale n’ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail. Par contre, si un service d’interprétation simultanée est offert en français lors de telles réunions, le personnel s’exprime en français. Les visioconférences et les conférences téléphoniques sont régies par les mêmes règles.

À l’extérieur du Québec, le personnel s’exprime en français ou, au besoin, dans la langue comprise par la majorité.

8.6 Présentations, conférences et allocutions

Au Québec, dans l’exercice de ses fonctions, le personnel prononce en français ses présentations, ses conférences et ses allocutions. Il peut les prononcer dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient, à la suite de l’autorisation du sous-ministre ou du dirigeant d’un organisme ou de la personne qu’il désigne. (PLG, art.16)

À l’extérieur du Québec, dans une activité où il n’y a pas de services d’interprétation et le français n’est pas la langue de l’activité, les présentations, les conférences et les allocutions peuvent être prononcées dans une autre langue, selon ce qui est le plus approprié. Cependant, lorsque le texte de la conférence ou celui de l’allocution est accessible sur support papier ou électronique, le ministère ou l’organisme s’assure qu’il l’est entièrement en français, même si la conférence ou l’allocution s’est déroulée dans une autre langue.

8.8 Séances d’information

Au Québec, les séances d’information offertes aux personnes immigrantes sont en français. Si celles-ci s’adressent à des personnes non francophones et qu’elles visent à favoriser l’apprentissage du français, une autre langue que le français peut être employée afin de faciliter le transfert de l’information.

À l’extérieur du Québec, le personnel peut s’adresser à un groupe de personnes en français et, au besoin, dans la langue comprise par la majorité.

8.9 Sessions de formation

Les sessions de formation ainsi que les cours offerts aux personnes immigrantes, en classe ou en ligne, se déroulent exclusivement en français. Si ceux-ci — s’adressent à des personnes non francophones et qu’ils visent à favoriser l’apprentissage du français, une autre langue que le français peut être employée afin de faciliter le transfert de l’information.

9. Communications écrites

De façon générale, le Ministère utilise exclusivement le français dans ses communications, quel que soit le support utilisé.

9.1 Avec une personne physique

Lorsque le personnel communique avec une personne physique au Québec, il utilise exclusivement le français.

Lorsque le personnel communique avec une personne physique qui habite à l'extérieur du Québec, dans un pays ou une province dont le français est la langue officielle, il utilise exclusivement le français. Il peut également utiliser une traduction de courtoisie lorsqu'il donne à une personne nouvellement arrivée non francophone des renseignements qui pourraient lui être utiles pour s'inscrire à des cours de français ou faciliter son établissement au Québec.

Si le destinataire n'habite pas un pays ou une province qui a le français comme langue officielle et si celui-ci ne comprend pas le français, il peut joindre à sa communication une version dans une autre langue sur un support distinct et la mention « Texte original en français » dans la langue visée y est ajoutée.

9.2 Avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec

Lorsque le personnel du Ministère communique avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec, il utilise exclusivement le français.

9.3 Avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec

Lorsque le personnel communique avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec, il peut utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié.

9.4 Avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec

Lorsque le personnel communique avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec et qui a des établissements ou des filiales au Québec, il utilise exclusivement le français.

11.3 Documents d'information et matériel promotionnel

Les documents d'information qui portent sur un droit ou une obligation envers le Ministère ou le gouvernement, sur un service ou un bien essentiel, ou sur un objet de première nécessité et qui sont destinés au Québec, peuvent être traduits dans d'autres langues s'ils sont destinés à une personne physique. La version dans une autre langue est présentée sur un support distinct portant la mention « Texte original en français » dans la langue visée.

Les documents d'information et le matériel promotionnel du Ministère destinés à l'étranger ou qui s'adressent à des personnes immigrantes potentielles peuvent être traduits dans la langue des pays ou territoires ciblés. S'ils sont produits spécifiquement pour l'étranger et ne font l'objet d'aucune utilisation ou diffusion au Québec, ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue. Une version originale en langue française doit être conservée par le Ministère.

Lorsque le Ministère participe à une exposition, à une foire ou à un événement organisé au Québec, il s'assure que l'information est offerte en français. Si cette information est destinée à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, elle est en français seulement. À l'extérieur du Québec, le Ministère peut utiliser d'autres langues en plus du français.

11.5 Formulaires

Les formulaires destinés aux personnes qui désirent immigrer au Québec ou aux personnes immigrantes qui ne maîtrisent pas le français peuvent être traduits dans une autre langue. Toutefois, pour que le personnel du Ministère puisse être en mesure de comprendre les réponses,

les formulaires doivent être remplis en français. Si une version anglaise d'un formulaire est disponible, celle-ci peut être remplie en anglais.

Les formulaires destinés aux personnes morales, aux entreprises établies au Québec ou à celles établies à l'extérieur du Québec et qui ont des établissements ou des filiales au Québec doivent être remplis uniquement en français ; de plus, seule une version française peut leur être remise. Conformément aux décisions des tribunaux, les formulaires réglementaires du Ministère sont publiés séparément en français et en anglais à la *Gazette officielle* du Québec. Ces formulaires doivent être remplis en français puisque la traduction sert de spécimen seulement.

12. Sites Web

Les sites Web du Ministère sont en français et la page d'accueil est offerte par défaut dans cette langue. Toute information traduite destinée à un public cible de l'extérieur du Québec doit être disponible en français dans le site Web du Ministère. L'information traduite dans une autre langue que le français, destinée à la clientèle de l'extérieur du Québec, est présentée dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. Le recours à la traduction est fait dans le but d'aider les nouveaux arrivants à s'établir rapidement, de leur permettre de s'inscrire à des cours de français et de faciliter leur intégration. De plus, les renseignements en lien avec l'établissement au Québec et la francisation peuvent aussi être traduits dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. De plus, les pages et les sites Web promotionnels du Ministère peuvent être traduits, toujours à condition que ce soit dans une section distincte et bien identifiée.

Les documents d'information qui portent sur un droit ou une obligation envers le Ministère ou le gouvernement, sur un service ou un bien essentiel, ou sur un objet de première nécessité, et qui est destiné à la clientèle au Québec, peuvent être traduits dans d'autres langues s'ils sont destinés à une personne physique. La version dans une autre langue est présentée sur un support distinct portant la mention « Texte original en français » dans la langue visée.

12.1 À l'extérieur du Québec

Les documents d'information et le matériel promotionnel du Ministère destinés à l'étranger ou qui s'adressent à des personnes immigrantes potentielles peuvent être traduits dans la langue des pays ou territoires ciblés. S'ils sont produits spécifiquement pour l'étranger et ne font l'objet d'aucune utilisation ou diffusion au Québec, ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue.

13. Médias sociaux

Publications dans les médias sociaux adressées au public québécois

Le Ministère utilise le français dans ses comptes de médias sociaux qui sont configurés en français et lorsqu'il s'adresse au public québécois. Cependant, il ne doit pas présumer qu'une ou qu'un internaute souhaite recevoir de l'information dans une autre langue simplement parce que son compte de média social est configuré dans une autre langue que le français. Il importe d'abord de s'adresser à cette personne en français, langue officielle du Québec. Le choix de la langue que fait une usagère ou un usager pour configurer son compte ne correspond pas nécessairement au choix effectué de la langue pour recevoir des publications de l'Administration dans son fil de nouvelles.

Publications dans les médias sociaux adressées à un public à l'extérieur du Québec

Lorsque le Ministère s'adresse à une clientèle à l'extérieur du Québec, par ses comptes de médias sociaux, et que son message n'est pas d'intérêt pour un public francophone, il peut utiliser une langue autre que le français.