

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	5.2.8	1
Politique administrative	Émission	Révision
	2006-12-01	2009-12-14
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

PRÉAMBULE

Le Protecteur du citoyen adopte la présente politique dans le respect de la Charte de la langue française. Il applique les dispositions de la Charte qui concernent la langue de l'Administration, en particulier avec les citoyens ayant demandé son intervention à l'égard d'un organisme public sous sa compétence. Cette politique est aussi établie à la lumière des dispositions de la Charte touchant les services de santé et les services sociaux, ainsi que de l'article 15 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui énonce que « toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux ».

La Politique relative à la langue de communication chez le Protecteur du citoyen s'harmonise avec sa mission et ses caractéristiques propres, énoncées dans les lois qu'il a la responsabilité d'appliquer, la Loi sur le Protecteur du citoyen et la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Elle tient compte du fait qu'il reçoit des plaintes, des signalements et demandes d'intervention, verbalement ou par écrit, de tous les citoyens du Québec, dont les usagers du réseau de la santé et des services sociaux et qu'il doit prêter assistance à ceux-ci dans la formulation de leurs demandes ou plaintes de même que dans les démarches s'y rapportant.

OBJECTIF

Le but de la présente politique est de déterminer et de faire connaître à tout le personnel du Protecteur du citoyen de quelle manière la Charte de la langue française et l'article 15 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux s'appliquent aux activités propres à l'institution. La politique vise à guider le personnel dans l'usage et le choix de la langue de communication, que ce soit avec les citoyens et les usagers du réseau de la santé et des services sociaux ou encore avec les ministères et organismes.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, quel que soit leur statut ou leur catégorie professionnelle.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	5.2.8	2
<i>Politique administrative</i>	Émission	Révision
	2006-12-01	2009-12-14
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

**MODALITÉS
D'APPLICATION**

1. Dénomination

L'institution du Protecteur du citoyen est désignée en français. Il en est ainsi pour ses directions et services.

Toutefois, dans le cadre des activités internationales, ou lorsque la situation le commande, on peut utiliser l'expression « Québec Ombudsman ».

2. Communications institutionnelles

Le français est la langue des communications institutionnelles du Protecteur du citoyen.

3. Langue du travail

Principe général

La langue du travail est le français.

Connaissance appropriée du français

Pour tout recrutement, toute sélection, nomination, mutation ou promotion à une fonction, le Protecteur du citoyen exige du candidat une connaissance du français appropriée à cette fonction. Toutefois, il peut aussi exiger la connaissance de l'anglais lorsque cela est nécessaire en raison de la nature d'une fonction.

4. Qualité du français

Principe général

Tout membre du personnel utilise un français de qualité dans ses rapports avec ses collègues et avec le public.

Tous les documents officiels et les textes destinés à la publication doivent être rédigés avec un souci d'efficacité de la communication, dans une langue claire et précise.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section 5.2.8	Page 3
	Émission 2006-12-01	Révision 2009-12-14
Politique administrative		
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

Moyens

Le Protecteur du citoyen met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction et s'assure que chaque employé est en mesure d'avoir accès à une assistance linguistique.

Le Protecteur du citoyen offre aux membres de son personnel, lorsque cela est nécessaire, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication verbale ou écrite, les moyens appropriés à leur perfectionnement en français. Il peut faire de même en ce qui concerne l'anglais, lorsque cela est nécessaire en raison de la nature d'un poste.

Révision linguistique des documents

Le rapport annuel des activités, les interventions publiques (allocutions, mémoires ou autres rapports rendus publics), les communiqués de presse, les politiques et les documents d'orientation, ainsi que tout document rédigé à l'intention du public, font l'objet d'une révision linguistique.

5. Communications verbales avec les citoyens

Principe général

Dans ses contacts avec les citoyens, y compris les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, le personnel du Protecteur du citoyen doit tenir pour acquis que le français est la langue officielle et la langue commune et habituelle de la vie publique au Québec.

On ne doit pas présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle en anglais, ou qu'elle désire recevoir sa correspondance dans cette langue.

Premier contact

La première langue de contact avec le citoyen ou l'utilisateur, au téléphone ou en personne, est le français. Tout membre du personnel qui a l'initiative de la communication avec un citoyen ou un usager s'adresse d'abord à lui en français. La conversation peut être poursuivie en anglais, à la demande de l'interlocuteur ou si la situation le commande.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section 5.2.8	Page 4
	Émission 2006-12-01	Révision 2009-12-14
Politique administrative		
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

Réponse verbale

Quand un membre du personnel répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui en anglais, il vérifie d'abord si son interlocuteur comprend le français. Il poursuit l'échange en anglais si la situation le commande.

Messagerie vocale

Les messages des répondants et des boîtes vocales à l'accueil sont en français. Ils sont aussi accessibles en anglais, distinctement et sur demande, après un abrégé du menu principal.

6. Communications écrites avec les personnes physiques

L'expression **personne physique** désigne les particuliers. Elle comprend également les entreprises dont le propriétaire n'est pas une personne morale.

Principe général

Dans ses communications écrites avec les personnes physiques, le personnel du Protecteur du citoyen utilise le français. Il peut cependant utiliser l'anglais avec une personne physique, lorsque cette dernière s'adresse à lui dans cette langue ou lorsque la situation le commande.

Correspondance¹

Le personnel du Protecteur du citoyen rédige en français sa correspondance avec les personnes physiques, particulièrement lorsqu'il a l'initiative de la communication.

Lorsque la personne s'est adressée à lui en anglais, ou lorsque la situation le commande, la correspondance est rédigée en français, puis traduite en anglais. Elle est alors signée et transmise en anglais, sur papier avec en-tête, en mentionnant qu'elle a été traduite du français, par un traducteur. La version française n'est pas transmise mais est également conservée au dossier.

Le papier en-tête utilisé pour la correspondance est toujours en français.

¹ Correspondance : S'entend des lettres, conclusions et courriels transmis à une personne physique.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	5.2.8	5
Politique administrative	Émission	Révision
	2006-12-01	2009-12-14
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

7. Communications écrites avec les gouvernements, les organismes publics, les instances du réseau de la santé et des services sociaux et les personnes morales

L'expression **organisme public** est utilisée dans le sens que lui donne l'article 14 de la Loi sur le Protecteur du citoyen et comprend les ministères du gouvernement du Québec et les organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique.

L'expression **instance du réseau de la santé et des services sociaux** réfère à une instance concernée au sens des articles 7, 20 et 21 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et comprend un établissement ou une agence au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un organisme, une société ou une personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services, de même que la Corporation d'urgences-santé.

L'expression **personne morale** désigne notamment les sociétés par actions, les coopératives, les associations ou syndicats professionnels et les organismes communautaires.

Communications écrites

Dans ses communications écrites avec les organismes publics au Québec, avec les instances du réseau de la santé et des services sociaux et avec les personnes morales établies au Québec, le Protecteur du citoyen utilise le français.

Lorsque les conclusions motivées du Protecteur du citoyen, rendues en vertu du sous-alinéa 6° de l'article 10 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, ont été rendues en anglais en application de la section 6 de la présente politique, elles sont communiquées à l'instance concernée en français, accompagnées de la version anglaise portant la mention qu'elle a été traduite du français, par un traducteur.

Dans ses communications écrites avec les gouvernements fédéral ou provinciaux, avec les gouvernements étrangers ou avec les organisations internationales, le Protecteur du citoyen utilise le français. Toutefois, lorsque le gouvernement étranger ou l'organisation internationale n'a pas le français comme langue officielle ou langue de travail, le texte français officiel peut être

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section 5.2.8	Page 6
	Émission 2006-12-01	Révision 2009-12-14
Politique administrative		
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

accompagné d'une traduction dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, portant la mention « traduction ». Cette règle s'applique sous réserve des usages internationaux.

8. Textes et documents

Principe général

Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes et des documents du Protecteur du citoyen.

Toutefois, les textes et documents pour diffusion générale et diffusés par envois non personnalisés sont publiés **distinctement** en français et en anglais.

Affiches, dépliants, brochures, etc.

Les affiches, dépliants, brochures, documents et autres textes à distribution externe sont publiés distinctement en français et en anglais.

Foires et expositions

L'information concernant le Protecteur du citoyen est fournie distinctement en français et en anglais.

Présentoirs

Les documents dans les présentoirs sont disponibles distinctement en français et en anglais.

Articles et publications

Les articles ou communications publiés par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions le sont en français. Ils sont traduits, le cas échéant, dans la langue de la publication.

Conférences

Les conférences ou allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions le sont en français. Toutefois, après autorisation de la protectrice, elles peuvent l'être en anglais, ou encore dans une autre langue, si les circonstances le justifient.

Textes et documents destinés à l'extérieur du Québec

Les textes et documents destinés à une personne ou à une organisation à l'extérieur du Québec lui sont fournis, règle générale, dans la version officielle française; ils peuvent cependant être

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section 5.2.8	Page 7
	Émission 2006-12-01	Révision 2009-12-14
Politique administrative		
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

traduits dans une autre langue. S'ils sont produits à une fin spécifique, ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue. Une autorisation de la protectrice est requise dans les deux cas. Lorsque ces textes et documents sont également diffusés au Québec, ils doivent l'être en français.

Communications électroniques

Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aux communications électroniques, avec les adaptations nécessaires.

Site internet

L'information véhiculée sur le site Internet du Protecteur du citoyen est en français. On y retrouve cependant, accessibles distinctement, une version en anglais des informations d'ordre général et des principales rubriques, ainsi que des formulaires de plainte ou de demande d'accès aux documents ou renseignements nominatifs.

9. Contrats et appels d'offres

Les contrats conclus au nom du Protecteur du citoyen, y compris ceux qui s'y rattachent en sous-traitance, les appels d'offres, les plans et devis ainsi que les cahiers de charge sont rédigés en français seulement. En particulier, les documents d'acquisition et ceux qui sont livrés avec les biens acquis et les services fournis doivent être rédigés en français; de plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil implique l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français. Aucun contrat n'est accordé à une entreprise alors qu'elle se trouve en défaut de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la Charte de la langue française, en matière de francisation.

Exception

Dans le cas d'un contrat conclu au Québec, avec une entreprise n'ayant pas de place d'affaires (siège social, établissement, filiale, division, représentant, sous-traitant, etc.) au Québec, le texte français peut être accompagné d'une version dans une autre langue, la version française faisant foi.

Dans le cas d'un contrat conclu hors Québec avec une entreprise n'ayant pas de place d'affaires au Québec, le contrat et ses accessoires peuvent être rédigés dans une autre langue.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	5.2.8	8
Politique administrative	Émission	Révision
	2006-12-01	2009-12-14
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE DE COMMUNICATION CHEZ LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

RESPONSABILITÉS

Le secrétaire général assume la responsabilité de l'application de la présente politique. Il voit à en faire connaître les énoncés au personnel.

Les membres du personnel d'encadrement se chargent de la diffusion et de l'application de la politique dans leur unité administrative respective. Ils veillent à ce que les membres de leur unité disposent à cet égard de la formation et des instruments de travail appropriés.

Le Protecteur du citoyen intègre un bilan de l'application de la présente politique dans son rapport annuel des activités.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} décembre 2006.

Original signé par madame Saint-Germain

La protectrice du citoyen