



Politique

Objet Politique linguistique à la Régie du logement

Date 31 mars 2017

1. Contexte

Ce document remplace la Politique linguistique en vigueur à la Régie du logement depuis le 5 mai 1998.

Le Conseil des ministres a approuvé en mars 2011 la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* afin de guider les ministères et organismes dans leurs pratiques linguistiques et de permettre à l'Administration de jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la *Charte de la langue française*.

Cette politique gouvernementale prévoit que chaque ministère et organisme visé doit adopter une politique linguistique s'harmonisant avec sa mission et les caractéristiques qui lui sont propres. La Régie du logement (la Régie) se dote donc d'une politique linguistique de manière à favoriser la qualité de la langue et d'en favoriser la primauté.

La Régie du logement adhère ainsi aux principes généraux de la politique gouvernementale, soit de :

- privilégier l'unilinguisme français dans ses activités afin de bien marquer le fait que le français est à la fois la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration et de l'espace public ainsi que l'instrument premier de la cohésion sociale du Québec ;
- d'accorder une attention constante à la qualité de la langue française dans ses activités en se dotant des outils utiles à la promotion d'un français de qualité, et en veillant notamment, comme le prévoit la Charte, à utiliser les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française.

2. Mission de la Régie du logement

Créée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé responsable de l'application de la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locataires et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et les obligations découlant des relations entre locataires et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

La Politique linguistique de la Régie du logement (la Politique) tient compte des différents volets de cette mission.

Ainsi, les activités de la Régie qui découlent de la fonction juridictionnelle du tribunal doivent respecter les règles constitutionnelles qui garantissent le droit de s'exprimer ou d'introduire un recours en français ou en anglais, ainsi que les articles 7 et 9 de la *Charte de la langue française*.

Quant aux activités relevant de la fonctionnelle administrative de la Régie, elles doivent s'effectuer dans le respect des règles relatives à la langue de l'Administration.

3. Objet

La présente politique vise à déterminer et à faire connaître à tout le personnel de la Régie les modalités de mise en application à la Régie du logement de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de manière à privilégier l'emploi et la qualité du français et à en assurer la primauté.

4. Portée

La Politique comporte un ensemble de directives qui doivent être suivies par le personnel de la Régie, incluant les régisseurs en leur qualité de juges administratifs.

5. Cadre juridique

La Politique prend en compte le cadre juridique suivant :

- la Charte de la langue française (RLRQ c. C-110 (Charte)) ;
- la Loi constitutionnelle de 1867, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.-U) ;
- 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* (PUFTIC), adoptée par le Conseil des ministres le 6 décembre 2006 ;
- la *Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des comptes d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics* (CT 211694 du 3 juillet 2012), également appelée la Politique de gestion contractuelle.

6. Mise en œuvre et suivi de la Politique

La Politique linguistique à la Régie du logement est diffusée sur le site Web et dans l'intranet de la Régie.

La personne occupant le poste à la présidence est responsable de l'application de la Charte de la langue française et de la Politique linguistique à la Régie du logement. À cette fin, elle désigne un mandataire qui travaille en étroite collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre de la Politique, la personne à la présidence crée un comité relevant de son autorité.

6.1 Comité

Le comité formé en vertu de l'article 26 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* a pour tâche de veiller à la permanence de l'utilisation du français à la Régie, d'élaborer des plans de redressement, s'il y a lieu, et d'en assurer le suivi.

Les membres du comité se réunissent au moins une fois par année et révisent au moins tous les cinq ans la politique linguistique. Après avoir obtenu l'avis de l'OQLF, les modifications sont approuvées par le bureau de la Présidence de la Régie. Une copie révisée et approuvée est par la suite transmise à l'OQLF.

Ce comité, outre le mandataire qui le préside, est composé de :

- la personne occupant le poste à la vice-présidence;
- la personne occupant le poste à la direction générale de l'administration;
- la personne occupant le poste à la direction des services organisationnels;
- de toute autre personne désignée par le bureau de la présidence.

Le comité fait rapport à la présidence à la suite de chaque réunion.

6.2 Responsabilité du mandataire

Sous l'autorité de la présidence de la Régie, le mandataire de l'application de la *Charte de la langue française* a la responsabilité de faire connaître les dispositions de la Charte et de la Politique et de répondre aux questions relatives à leur application. Il est en outre responsable de la mise en place des mesures de coordination interne.

La personne occupant le poste à la vice-présidence, de même que chaque gestionnaire, assurent un rôle actif au sein de leur unité administrative, en veillant à ce que la Politique soit mise en pratique. Pour ce faire, ils s'assurent que les membres du personnel disposent de la formation et des outils de travail nécessaires.

6.3 Rapports

Au moins une fois par année, le comité fait rapport à la présidence des activités de mise en œuvre de la Politique, ainsi que de l'application de la PUFTIC et de l'article 9 de la Politique de gestion contractuelle. Si nécessaire, le comité propose des modifications à la Politique ou les mesures de redressement appropriées.

La Régie fait rapport annuellement à l'OQLF de l'application de la PUFTIC et de l'article 9 de la Politique de gestion contractuelle. Elle doit également être en mesure de justifier auprès de l'OQLF toute dérogation à l'un des articles de sa propre politique linguistique.

Le rapport annuel de gestion de la Régie doit également faire état de l'application de sa politique linguistique, conformément aux directives émises à cet égard par le Secrétariat du Conseil du trésor.

7. Maîtrise du français

La Régie apporte une attention particulière à la qualité de la langue française et préconise l'utilisation du français correct et conforme au bon usage dans la rédaction des textes et documents. Tous les documents diffusés sous la signature de la Régie doivent faire l'objet d'une attention particulière (ex. : décisions, documents stratégiques, documents d'information, communiqués).

Cette responsabilité incombe à tout juge administratif et membre du personnel, dès qu'il rédige un texte ou un document, ou qu'il est chargé de prendre la parole au nom de l'organisme. De même, tout membre du personnel a le devoir d'utiliser un français de qualité dans ses rapports avec ses collègues et avec le public.

7.1 Outils d'aide à la rédaction

La Régie met à la disposition de tout son personnel des ouvrages de référence et des outils d'aide à la rédaction en nombre suffisant.

7.2 Qualité de la langue

Tous les textes et documents officiels sont rédigés dans une langue claire et précise. Ils respectent les avis de l'OQLF ainsi que ceux de la Commission de toponymie relatifs aux odonymes et toponymes, dès leur publication à la *Gazette officielle du Québec*. La Régie veille à utiliser les termes et expressions normalisés par l'OQLF.

7.3 Révision des documents

Toute publication destinée au grand public fait l'objet d'une vérification par le Service des communications de la Régie. Au besoin, certains documents font l'objet d'une révision linguistique.

8. Langue utilisée dans le cadre de la fonction juridictionnelle et des actes de procédure

Toutes les communications de la Régie dans le cadre des recours présentés devant elle, qu'elles soient écrites ou parlées, se font d'abord en français.

8.1 Personne physique

Lorsque la communication découle de l'initiative de la Régie, les communications écrites destinées à une personne physique au Québec sont rédigées en français seulement.

La langue anglaise peut cependant être utilisée si la personne physique s'adresse à la Régie dans une langue autre que le français.

8.2 Personne morale ou entreprise

Les communications écrites destinées à une personne morale ou à une entreprise établie au Québec, ainsi qu'aux personnes physiques qui les exploitent, sont libellées uniquement en français.

8.3 Formulaires

Tous les formulaires de la Régie utilisés dans le cadre d'une instance sont rédigés en français. Toutefois, une version anglaise d'un formulaire peut être fournie à une personne physique qui en fait la demande, pour son propre compte.

Certains formulaires utiles à une personne physique peuvent se retrouver dans la section anglaise du site Web de la Régie.

8.4 Conciliation

Une partie qui participe à une conciliation a le droit de s'exprimer en français ou en anglais.

8.5 Audience

Une partie ou un témoin qui participe à une audience a le droit de s'exprimer en français ou en anglais.

8.6 Assistance d'un interprète

Les parties qui ne peuvent suivre les procédures parce qu'elles ne comprennent pas, ou ne parlent pas la langue employée, ont droit aux services d'un interprète. Le Tribunal n'assume pas le coût des services d'interprétation, à l'exception des interprètes en langue des signes lorsqu'une demande en ce sens lui est adressée par une personne malentendante.

8.7 Décisions

Les décisions rendues par la Régie sont rédigées en français. Elles ne sont traduites qu'à la demande d'une partie ou du régisseur qui a entendu la cause.

Un régisseur peut décider de rédiger une décision en anglais. Par contre, si la langue d'une partie à la cause est le français, la décision doit obligatoirement lui être transmise en français.

Dans tous les cas, la Régie assume le coût de la traduction des décisions.

9. Langue de l'administration

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

9.1 Communications orales

La langue utilisée dans les contacts du personnel avec le public doit refléter le statut du français, langue officielle du Québec. On ne doit jamais présumer qu'une personne désire que l'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français.

Par conséquent, la première langue de contact avec le public, en personne ou au téléphone, doit toujours être le français. Lorsque l'interlocuteur s'exprime en français avec difficulté, l'employé doit le soutenir dans ses efforts, en faisant preuve de courtoisie et de politesse.

9.1.1 Exception

Le personnel est autorisé à poursuivre la conversation dans une autre langue si son interlocuteur ne comprend pas suffisamment le français ou si la situation l'exige.

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 une autre langue si la situation l'exige.

Cette exception ne s'applique pas lorsque l'interlocuteur est un représentant d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec.

9.1.2 Téléphonie

Les messages d'accueil enregistrés sur les boîtes vocales du personnel de la Régie doivent être en français uniquement.

Les messages d'accueil du centre d'appels doivent d'abord être en français. Le message d'accueil en français doit être énoncé au complet, y compris le renvoi au menu technique, avant que ne soit donné l'accès à un message dans une autre langue.

Les messages d'information du système de réponse vocale interactive (RVI) du centre d'appels sont en français. Ils peuvent aussi être diffusés dans une autre langue s'ils sont accessibles distinctement.

9.1.3 Allocutions et conférences

Les allocutions et conférences présentées par les membres du personnel de la Régie, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent se dérouler en français.

Sous réserve de l'autorisation de la présidence, elles peuvent être prononcées dans une autre langue si les circonstances le justifient, sauf lors d'événements où l'une des langues officielles est le français ou si un service de traduction simultanée est disponible.

Lorsque le texte de la conférence ou de l'allocution est accessible sur support papier ou électronique, la Régie s'assure qu'il est entièrement en français, même si la conférence ou l'allocution s'est déroulée dans une autre langue.

9.2 Communications écrites

Le français est la langue de rédaction et de diffusion de tous les documents, ententes et communications émanant de la Régie, quel qu'en soit le support.

9.2.1 Dénomination et appellation d'emploi

Seule la dénomination « Régie du logement » est utilisée pour désigner l'organisme sur les affiches, papiers officiels, cartes professionnelles, imprimés, textes et autres documents administratifs, qu'ils soient rédigés en français ou en anglais. La Régie s'assure que les dénominations d'entités administratives et les appellations d'emploi ne renferment pas d'anglicismes ou de formes incorrectes.

9.2.2 Personne physique

Lorsque la communication relève de l'initiative de la Régie, les communications écrites adressées à une personne physique au Québec sont rédigées en français seulement.

Lorsqu'elle répond à une personne physique qui communique avec elle dans une autre langue que le français, la Régie peut utiliser la langue anglaise.

À la demande d'une personne physique, la Régie peut remettre une version anglaise d'un document d'information relatif à l'exercice de sa fonction juridictionnelle.

Les communications adressées aux villages nordiques, à l'Administration régionale Kativik et à certaines communautés autochtones sont en français, mais elles peuvent être accompagnées d'une version anglaise sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « Traduction ».

9.2.3 Personne morale et entreprise

Les communications sont uniquement écrites en français lorsqu'elles sont destinées à une personne morale ou à une entreprise, ainsi qu'aux personnes qui les exploitent. Cette obligation concerne les personnes morales ou les entreprises qui possèdent au Québec un établissement, une filiale ou une division, même si le siège social est situé à l'extérieur du Québec.

Les communications écrites destinées à une personne morale ou à une entreprise qui n'est pas établie au Québec sont en français et peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue présentée sur papier sans en-tête, ni signature, avec la mention « Traduction ».

Lorsqu'il existe une version française du nom de l'entreprise, seule celle-ci doit figurer dans les répertoires établis par la Régie et dans les documents qu'elle délivre.

9.2.4 Autre administration publique ou organisation internationale

Les communications écrites avec une autre administration publique ou une organisation internationale n'ayant pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail sont rédigées en français. Celles-ci peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue présentée sur papier sans en-tête, ni signature, avec la mention « Traduction ».

9.2.5 Documents, dépliants, brochures

Les documents, dépliants et brochures de la Régie sont rédigés en français. Toutefois, à la demande d'une personne physique, une version anglaise peut lui être transmise.

Compte tenu de la nature des activités juridictionnelles et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements peuvent être traduits en anglais et disponibles sur demande.

Dans le cas des présentoirs en libre-service, seules les versions en français peuvent être visibles. Les versions en anglais peuvent remises à la clientèle sur demande.

9.2.6 Rapport annuel de gestion

Le rapport annuel de gestion n'est disponible qu'en français. Aucune traduction de ce document ne doit être offerte.

9.3 Relations avec les médias et relations publiques

9.3.1 Communiqués de presse

Les communiqués de presse sont rédigés uniquement en français.

9.3.2 Entrevue accordée à un média

La personne agissant comme porte-parole de la Régie s'exprime en français lorsqu'elle accorde une entrevue à un média écrit québécois ou à un journaliste qui parle français. Il revient au journaliste d'écrire son article dans la langue de diffusion de l'organe d'information pour lequel il travaille.

Toutefois, si la personne agissant comme porte-parole de la Régie accorde une entrevue diffusée dans un média électronique, elle peut s'exprimer dans la langue de diffusion de ce média afin que son propos puisse être diffusé.

9.3.3 Événement public

Lorsque la Régie participe à un congrès, à une exposition ou à un autre événement public, elle s'assure que l'information la concernant est offerte en français.

9.3.4 Publication d'une offre d'emploi

La publication d'une offre d'emploi se fait en français. Lorsque l'offre d'emploi paraît dans un média dans une autre langue, il doit y avoir une publication simultanée en français.

9.4 Communications électroniques

9.4.1 Site Web

Par défaut, la page d'accueil du site Web de la Régie s'affiche en français, de même que tout son contenu informationnel. Il est cependant possible d'accéder au contenu informationnel en anglais en cliquant sur le bouton « English » visible sur le bandeau supérieur.

L'information contenue dans cette section distincte 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 dirigeant de l'organisme.

9.4.2 Courrier électronique

Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aux communications par courriel. Lorsqu'elle est transmise par courriel, la traduction d'une communication doit être jointe dans un fichier distinct portant la mention « Traduction » dans la langue visée.

10. Langue de travail

La langue de travail est le français. Tout membre du personnel est informé des garanties que prévoit la *Charte de la langue française* concernant la langue de travail.

La Régie n'exige la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, comme le prévoit la Charte, que si l'accomplissement de la tâche nécessite une telle connaissance.

La Régie, en tant qu'employeur, a le devoir de veiller à ce que les membres du personnel puissent travailler en français. Elle s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que tout membre du personnel utilise un français correct et conforme au bon usage dans ses rapports entre collègues et avec le public.

10.1 Site intranet

Tout le contenu du site intranet est en français seulement.

10.2 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles sont en français.

10.3 Traduction

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

10.4 Réunion avec une personne morale ou une entreprise

Le personnel de la Régie s'exprime en français lors de réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec. Il peut cependant s'exprimer dans une autre langue lorsque des intervenants de l'extérieur du Québec participent également à la réunion.

10.5 Gestion contractuelle et acquisition de biens et de services

La Régie requiert des personnes morales et des entreprises que les documents qui font partie d'un dossier dans le but d'obtenir un contrat soient rédigés en français.

La Régie requiert des personnes morales et des entreprises que toutes les étapes du processus d'acquisition soient en français. Tous les rapports ou documents fournis à la Régie dans le cadre d'un contrat doivent être rédigés en français.

La Régie n'accorde aucun contrat, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise assujettie aux articles 135 à 154 de la *Charte de la langue française* si cette dernière 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.

Les documents remis à ces fins à l'entreprise, notamment l'appel d'offres, doivent mentionner cette exigence.

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 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.

Les contrats et les appels d'offres de la Régie sont rédigés en français conformément à l'article 9 de la Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics.

Tout rapport produit dans l'exécution d'un contrat est fourni en français.

10.6 Équipements et logiciels

Tous les équipements mis à la disposition du personnel doivent comporter des inscriptions en français et la documentation concernant leur fonctionnement doit être fournie en français.

Tous les postes informatiques utilisent le clavier français normalisé et les équipements informatiques acceptent intégralement les signes diacritiques du français (ex. : points, accents, cédille).

Les logiciels mis à la disposition du personnel sont en français seulement, à l'exception de ceux qui font l'objet de tests ou d'évaluations. Toute version précédemment acquise dans une autre langue est remplacé par la version française lorsque celle-ci existe.

Si un logiciel n'est pas offert en français, la Régie s'efforcera d'acquérir un produit équivalent en français. S'il n'existe pas de version française ou multilingue d'un logiciel jugé indispensable et qu'il doit, pour son fonctionnement, être accompagné d'un système d'exploitation qui lui est compatible, la version anglaise de ce produit peut être utilisée à la condition d'obtenir l'autorisation du Comité. Les liens de dépendance par rapport cette version en langue anglaise sont à éviter ou à documenter, s'il y a lieu, de manière à ce qu'une éventuelle transition soit peu coûteuse.

Enfin, la Régie doit s'assurer d'obtenir de ses fournisseurs un soutien technique en français.

La Régie applique les règles prévues à la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications* (PUFTIC). La Régie fait rapport annuellement à l'OQLF de son application de la PUFTIC.

10.7 Reddition de comptes

Tous les documents produits par la Régie concernant la reddition de comptes sont rédigés exclusivement en français. Aucune version n'est offerte dans une autre langue.