

Politique linguistique de la Société

RÉSUMÉ

Les communications écrites et verbales à la Société, au même titre que celles de tous les organismes gouvernementaux, sont soumises aux dispositions de la Charte de la langue française, aussi appelée « Loi 101 », et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, aussi appelée « politique linguistique gouvernementale ».

La politique linguistique de la Société présente une synthèse de ces dispositions adaptée au contexte de la Société.

BUTS

- Déterminer et faire connaître à tout le personnel les dispositions de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale qui s'appliquent dans les différentes sphères d'activité de la Société;
- Faciliter l'application de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale sur des points où leur interprétation exige des décisions adaptées à la mission de la Société, qui consiste à protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tout le personnel de la Société et à toute personne physique, personne morale ou entreprise qui donne des services en son nom.

DÉFINITIONS

Comité permanent sur la politique linguistique

Comité formé sur recommandation de la politique linguistique gouvernementale et relevant de la présidente et chef de la direction, dont sont membres le mandataire répondant de la politique linguistique, qui le préside, et les personnes clés de chaque vice-présidence qui auront à assurer la mise en œuvre de la politique linguistique.

Le comité met à jour la politique linguistique; élabore un plan de redressement au besoin, le fait approuver et veille à son application; établit et fait approuver les procédures pour l'application et le suivi de la politique linguistique; effectue le suivi de l'application de toutes les politiques gouvernementales à incidence linguistique (politique linguistique gouvernementale, directive concernant la gestion des contrats des organismes publics et politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications); exerce une veille pour prévenir les situations dérogeant à la Charte et aux politiques.

Mandataire répondant de la politique linguistique

Personne mandatée par la présidente et chef de la direction, qui travaille en étroite collaboration avec l'Office québécois de la langue française, pour veiller à l'application de la Charte et de la politique linguistique de la Société, et à l'amélioration de la qualité de la langue française à la Société. Le chef du Service de la production et du Web à la Direction des communications et des relations publiques occupe cette fonction.

Le mandataire répondant de la politique linguistique voit à ce que les dispositions de la Charte et des politiques à incidence linguistique de la Société soient connues de tout le personnel, fournit les interprétations et les renseignements demandés, après consultation de la Direction des affaires juridiques, si cela concerne l'interprétation de la loi ou des politiques, et de l'Office si nécessaire, et voit au règlement des situations ayant fait l'objet de plaintes de la part des citoyens. Elle saisit le comité permanent de toute situation problématique; prépare les textes et documents pour la reddition de comptes prévue dans le rapport annuel de gestion (politique linguistique gouvernementale, directive concernant la gestion des contrats des organismes publics et politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information). Enfin, le mandataire répondant de la politique linguistique voit à ce que la politique linguistique soit révisée régulièrement, au moins tous les cinq ans. Après avoir obtenu l'avis de l'Office sur les changements, elle fait approuver la politique révisée par la présidente, puis transmet la version approuvée à l'Office.

Ministères et organismes québécois

Ministères, organismes gouvernementaux, délégations et autres établissements gouvernementaux du Québec à l'étranger, organismes municipaux et scolaires (communautés métropolitaines, sociétés de transport, municipalités, arrondissements municipaux et organismes scolaires), services de santé et services sociaux, y compris les organismes reconnus en vertu de l'art. 29.1 de la Charte de la langue française, soit les municipalités, organismes scolaires et établissements de services de santé et sociaux anglophones, organismes parapublics et ordres professionnels.

Personne morale et entreprise

Toute personne qui s'adresse à la Société au nom d'une société par actions, entreprise à propriétaire unique, coopérative, association, société de fiducie, ou en tant que professionnel ou travailleur autonome.

Personne physique

Toute personne qui s'adresse à la Société à titre personnel.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

La Société voit la nécessité de privilégier l'usage du français dans toutes ses activités. Elle reconnaît aussi l'importance d'offrir des services de qualité à la communauté d'expression anglaise et aux allophones. En conséquence, elle se donne des mesures qui tiennent compte de ces deux finalités dans ses communications écrites et verbales.

PRÉALABLES

- [Charte de la langue française](#)
- [Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration](#) (aussi appelée politique linguistique gouvernementale)
- [Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics](#)
- [Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications](#)

DIRECTIVES

1. Dénominations

1.1 Entités administratives

Toutes les entités administratives doivent être désignées par leur dénomination française. En conséquence, la dénomination « Société de l'assurance automobile du Québec » est toujours écrite en français. Il en est ainsi pour les noms des vice-présidences, des directions, des services et des divisions.

Cette règle s'applique indépendamment du support, tels papier officiel, carte professionnelle, document d'information ou administratif; de la nature du document, tels un texte de loi, un règlement, un rapport, une lettre; et indépendamment de l'endroit où la désignation est insérée, tels le titre, le corps du texte (ex. : *The mandate and objectives of the* Direction des communications) ou la signature à la fin du document. La désignation française dans un texte traduit s'écrit sans guillemets ni parenthèses, avec le même caractère que le reste du texte.

1.2 Postes et fonctions

Les noms des postes ou des fonctions qui se rattachent aux unités administratives sont, par contre, écrits dans la langue du document traduit. Ainsi, Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules ne se traduit jamais parce qu'il s'agit d'une entité administrative, alors que vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se traduira, en anglais, par *Vice-President of Carrier Enforcement and Vehicle Safety*.

1.3 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles sont en français. Toutefois, dans le cadre d'activités internationales, elles peuvent être en français d'un côté et dans une autre langue de l'autre côté.

2. Affichage

Le contenu des affiches, des écriteaux, des tableaux, des bornes interactives, des enseignes et des pancartes placés par la Société sur supports fixes, mobiles ou sur véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur des édifices, ou dans les salons ou expositions est en français. Il en est ainsi pour tout affichage produit par la Société et par les tierces personnes qui offrent des services en son nom.

Dans un contrat d'aide financière conclu avec une personne morale ou une entreprise, il est stipulé que l'affichage public et la publicité commerciale liés à sa réalisation respectent les prescriptions de la Charte et la réglementation en vigueur.

3. Textes et documents

Principe directeur

Les textes et documents de la Société sont rédigés et publiés en français. Certains peuvent être traduits en anglais. Exceptionnellement, certains peuvent être traduits en plusieurs langues.

Toute correspondance, incluant tout document, transmise par la Société à une personne physique doit être rédigée entièrement dans la langue de correspondance choisie par cette personne afin qu'elle puisse comprendre les renseignements qui la concernent et exercer pleinement ses droits, le cas échéant.

3.1 Autorisations, certificats, attestations, permis

Les autorisations, certificats, attestations, permis et autres documents de même nature sont en français.

3.2 Avis de paiement, états de compte, actes de procédure (décisions en révision administrative), rapports obligatoires et documents administratifs analogues destinés aux personnes physiques

Les documents administratifs permettant d'exercer un droit ou de s'acquitter d'une obligation sont en français. Une version anglaise peut être produite pour les personnes physiques qui le demandent.

3.3 Avis de paiement, états de compte, rapports obligatoires, bons de commande, factures, quittances, reçus et autres documents administratifs analogues destinés aux personnes morales et entreprises

Les documents administratifs permettant d'exercer un droit ou de s'acquitter d'une obligation sont en français.

3.4 Communiqués de presse

Les communiqués de presse sont rédigés en français.

3.5 Dépliants, guides, brochures, livres et autres documents d'information destinés aux personnes physiques

Les textes et documents d'information sont en français. Il peut y avoir une version anglaise correspondante lorsque le but poursuivi est la sensibilisation à la sécurité routière ou l'indemnisation des personnes accidentées.

Dans le cas où la traduction est permise, la version en anglais est présentée sur support distinct et la mention « Original text in French » y est ajoutée.

Exceptionnellement, certains documents peuvent être traduits en plusieurs langues, quand les circonstances le justifient.

3.6 Dépliants, guides, brochures, livres et autres documents d'information destinés aux personnes morales et entreprises

Les textes et documents d'information sont en français. Il peut y avoir une version anglaise correspondante pour les documents destinés aux personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec.

Dans le cas où la traduction est permise, la version en anglais est présentée sur support distinct et la mention « Original text in French » y est ajoutée.

Les documents à contenu pédagogique peuvent être traduits s'ils sont utilisés par des formateurs employés des commissions scolaires anglophones reconnues selon l'article 29.1 de la Charte de la langue française.

Les textes et documents d'information peuvent être traduits s'ils sont destinés à une personne morale ou une entreprise établie au Québec si celle-ci est située sur un territoire visé par la Convention de la Baie James et du Nord québécois et qu'elle répond aux autres conditions de l'article 95 de la Charte de la langue française.

3.7 Formulaires

Les formulaires destinés aux personnes physiques sont en français ou en anglais, à leur demande.

Les formulaires destinés aux personnes morales et entreprises établies au Québec sont en français.

Les formulaires destinés aux personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec sont également en français. Lorsqu'une version anglaise est permise, elle est présentée sur support distinct et la mention « Original document in French » y est ajoutée. On y trouve également la mention « Destiné aux personnes morales et entreprises qui n'ont pas d'adresse au Québec ». Cette mention vise à éviter que les formulaires en anglais soient utilisés par les personnes morales et entreprises du Québec.

Dans le cas d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec qui est située sur un territoire visé par la Convention de la Baie James et du Nord québécois et qui répond aux autres

conditions de l'article 95 de la Charte de la langue française, une traduction de courtoisie peut être produite. Celle-ci n'est pas montée ni remplissable et porte les mentions « Translation » et « Original document in French » en en-tête.

3.8 Messages sur enveloppes

Les messages ou communications imprimés sur les enveloppes, de même que le papier en-tête utilisé pour la correspondance, sont toujours en français.

3.9 Normes techniques

Une norme technique établie à l'extérieur de l'Administration et incorporée par renvoi à un texte réglementaire est, en règle générale, traduite en français.

3.10 Noms d'entreprise

Lorsqu'il existe une version française du nom d'une entreprise, seule cette version figure dans les répertoires de la Société et sur les documents officiels qu'elle délivre, dont les permis et certificats.

3.11 Rapport annuel de gestion

Le rapport annuel de gestion est produit et diffusé en français.

4. Site Web et médias sociaux

Principe directeur

Les pages du site Web sont en français. La plupart sont traduites en anglais lorsqu'elles sont destinées aux personnes physiques.

4.1 Site Web

La page d'accueil du site Web est offerte par défaut en français. Les textes et documents sur support électronique (sites Web, documents téléchargeables ou imprimables, etc.) déposés sur le site sont en français.

La plupart des pages du site destinées aux personnes physiques ou aux personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec sont traduites en anglais. Les pages en anglais figurent dans une section distincte du site. Les textes et documents traduits en anglais figurent dans cette section. Si un hyperlien renvoie au site d'une entreprise ou d'un organisme établi au Québec, le site doit être en français. Pour ce qui est des sites des ministères et organismes québécois, le particulier qui consulte la section anglophone du site Web de la Société peut être redirigé vers les sections anglaises des sites des autres ministères et organismes. Si un hyperlien renvoie à un site d'une entreprise ou d'un organisme établi à l'extérieur du Québec, s'il est réellement pertinent d'y donner accès, le site peut être dans une autre langue.

Les pages du site destinées aux personnes morales et entreprises établies au Québec sont en français.

4.2 Services en ligne

Les services en ligne destinés aux personnes physiques sont offerts en français et en anglais. Ceux destinés aux personnes morales et entreprises sont en français.

4.3 Médias sociaux

La Société rédige en français dans les médias sociaux tels Facebook, Twitter et YouTube et dirige les internautes vers les pages en français de son site. Lorsqu'elle répond à une question ou un commentaire d'une personne physique formulés en anglais, elle peut y répondre en anglais et la

diriger vers les pages en anglais de son site pour plus d'information. Toutefois, dans le cas des personnes morales et entreprises établies au Québec, la Société répond en français.

Qu'elle utilise un hyperlien ou une fonction de partage, la Société renvoie à des sites d'entreprises, d'organismes ou de médias établis à l'extérieur du Québec qui sont dans une autre langue que le français si cela est jugé pertinent et nécessaire.

5. Communications écrites (lettres, courriels et documents personnalisés)

Principe directeur

La Société rédige en français sa correspondance et ses envois personnalisés de documents, en version papier ou électronique. Certaines communications peuvent être traduites ou rédigées dans une autre langue si les circonstances le justifient.

5.1. Avec les personnes physiques

La Société rédige en français sa correspondance et ses envois personnalisés de documents, en version papier ou électronique, avec les personnes physiques résidant au Québec.

Elle peut rédiger en anglais lorsqu'une personne physique le demande. Cependant, elle ne traduit pas les documents au dossier de la personne lorsqu'ils proviennent de l'extérieur de la Société, par exemple les rapports médicaux remplis par les spécialistes de la santé à l'égard d'une personne indemnisée.

5.2. Avec les personnes morales et entreprises établies au Québec

Dans sa correspondance et ses envois individualisés avec les personnes morales et entreprises établies au Québec, en version papier ou électronique, la Société utilise le français.

L'état de dossier d'un propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL) peut être produit en anglais sur demande seulement et doit porter la mention « Destiné à un usage exclusif hors Québec ».

Dans le cas d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec qui est située sur un territoire visé par la Convention de la Baie James et du Nord québécois et qui répond aux autres conditions de l'article 95 de la Charte de la langue française, une lettre peut être accompagnée en pièce jointe d'une traduction de courtoisie non montée, non signée et portant les mentions « Translation » et « Original text in French » en en-tête.

5.3. Avec les personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec

Dans ses communications écrites, en version papier ou électronique, avec les personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec, la Société privilégie le français, mais la version française peut être accompagnée d'une traduction de courtoisie. Il est aussi possible d'utiliser uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié.

Lorsqu'il s'agit d'une traduction de courtoisie, la version dans l'autre langue est présentée sur support distinct, sans en-tête et sans signature, avec les mentions « Traduction » et « Texte original en français » dans la langue visée. Lorsqu'il s'agit d'un courriel, la traduction est en pièce jointe et le fichier est nommé « Traduction » dans la langue du texte joint.

5.4. Avec les gouvernements fédéral, provinciaux et étrangers, les organismes internationaux et les conseils de bande

Les communications écrites en version papier ou électronique, ou les ententes avec le gouvernement fédéral, le gouvernement d'une province, un gouvernement étranger, une organisation internationale ou un conseil de bande **qui a le français** comme langue officielle ou langue de travail sont en français.

Dans le cas où **le français n'est pas la langue officielle ou la langue de travail**, les communications ou les ententes sont en français. Toutefois, le texte français des communications peut être accompagné d'une traduction de courtoisie sur support distinct sans en-tête ni signature avec les mentions « Traduction » et « Texte original en français » écrites dans la langue du texte traduit. Lorsqu'il s'agit d'un courriel, la traduction est en pièce jointe et le fichier est nommé « Traduction »

dans la langue du texte joint. Les ententes peuvent être à la fois en français et dans la langue officielle sur le territoire de l'autre partie, les diverses versions faisant foi.

5.5. Au sein de la Société et avec les ministères et organismes gouvernementaux québécois

La Société communique en français avec ses employés et avec les autres ministères et organismes du Québec.

Les bulletins d'information ou de liaison, les notes, la correspondance, les avis, y compris les avis officiels des organismes consultatifs, les documents de travail ou de gestion interne, les directives adressées au personnel, en version papier ou électronique, sont en français.

Dans le cadre d'une activité de sensibilisation à la sécurité routière ou d'une campagne d'information sur l'indemnisation des personnes accidentées destinée à la clientèle d'un ministère ou organisme (ex. : commissions scolaires, hôpitaux), seule la documentation destinée aux personnes physiques peut être traduite.

6. Contrats, subventions et commandites

Principes directeurs

Toutes les étapes du processus d'adjudication et d'attribution d'un contrat doivent se dérouler en français. Les documents contractuels et ceux qui accompagnent les biens acquis et les services fournis doivent être rédigés en français.

Une clause d'exigence du français est obligatoire dans les appels d'offres, les contrats et les bons de commande. Dans les contrats d'achat, la clause précise que les écrits liés à tout bien ou service fourni à la Société, la formation et le soutien, s'il y a lieu, doivent être en français.

Un rapport de non-conformité est produit lorsque la marchandise livrée par une personne morale ou une entreprise déroge aux exigences linguistiques spécifiées au contrat.

C'est ainsi que la Société rédige en français :

- les appels d'offres et les documents d'accompagnement;
- les plans et devis;
- les cahiers des charges;
- les contrats.

Le fournisseur de biens et de services veille à ce que soient en français :

- la soumission, proposition ou candidature;
- le rapport soumis dans le cadre du contrat;
- les factures;
- le connaissance;
- les inscriptions sur le produit fourni;
- la documentation liée à l'utilisation du bien.

De même, les documents déposés par une personne morale ou une entreprise en vue d'obtenir un contrat, une subvention, un permis ou une autre forme d'autorisation, ou en vue du respect d'une obligation découlant d'une loi ou d'un règlement doivent être rédigés en français. Ainsi, la personne morale ou l'entreprise rédige en français.

Lorsqu'il est prévu qu'une personne morale ou une entreprise remette un rapport à la Société dans le cadre d'un contrat, une clause au contrat doit spécifier que le rapport sera rédigé en français.

Aucun contrat, subvention ni avantage, quelle qu'en soit la valeur, n'est accordé à une personne morale ou à une entreprise établie au Québec, de 50 employés ou plus, 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 publié 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, font mention de cette exigence.

Les contrats peuvent exceptionnellement être rédigés dans une autre langue que le français s'ils sont conclus à l'extérieur du Québec.

7. Service à la clientèle

Principe directeur

Le premier contact avec les personnes physiques et les personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec se fait en français. Avec les personnes morales et entreprises établies au Québec, le personnel utilise le français.

7.1 Réponse verbale en personne ou au téléphone

Avec les personnes physiques et les personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec, le personnel commence la conversation en français. Quand une personne s'adresse au personnel dans une autre langue, ce dernier vérifie si la personne comprend le français. Il est possible de continuer la conversation en anglais lorsque la personne en fait la demande. Le personnel peut aussi répondre en anglais si la personne en a fait la demande au préalable au moyen du système de réponse vocale interactif (RVI).

Avec les personnes morales et entreprises établies au Québec, le personnel utilise le français.

7.2 Messages d'accueil des boîtes vocales

Les messages d'accueil des boîtes vocales sont exclusivement en français. Ils peuvent exceptionnellement être bilingues (le message en français d'abord) si la ligne est réservée à un fournisseur établi à l'extérieur du Québec.

7.3 Système de réponse vocale interactif (RVI)

Pour les personnes physiques et les personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec, les messages d'un système de réponse vocale interactif sont en français et, s'il y a lieu, ceux énoncés en anglais doivent être accessibles de façon distincte et sur demande (ex. : *For service in English, press 9*). Le message d'accueil en français doit être énoncé au complet avant que soit donné l'accès à un message en anglais.

Pour les personnes morales et entreprises établies au Québec, les messages d'un système de réponse vocale interactif sont en français.

7.4 Salons et expositions

L'information dans les kiosques de la Société est diffusée en français lors de salons, d'expositions, de congrès et de colloques au Québec. À l'extérieur du Québec, il est permis d'utiliser une autre langue également.

Les documents offerts sur les présentoirs doivent être en français. Une version anglaise de ces documents peut être disponible séparément et sur demande. Lorsque des documents en français sont en rupture de stock, il ne faut pas distribuer des documents en anglais en remplacement.

7.5 Examens de conduite théoriques pour toutes les classes de permis (version écrite)

Tous les examens théoriques pour l'obtention d'un permis de conduire sont offerts en français et en anglais. L'examen théorique pour l'obtention du permis de conduire un véhicule de promenade (classe 5) est aussi offert en arabe, en espagnol et en mandarin, et ce, seulement pour les candidats qui résident au pays depuis **moins de trois ans** et qui en font la demande.

7.6 Examens de conduite théoriques pour toutes les classes de permis (version orale)

Des enregistrements oraux de tous les examens théoriques pour l'obtention d'un permis de conduire sont offerts en français et en anglais. Il est possible de recourir à un interprète pour la traduction orale dans une autre langue que l'anglais de l'examen théorique pour obtenir un permis de conduire un **véhicule de promenade** (classe 5), et ce, seulement pour les candidats qui résident au pays depuis **moins de trois ans** et qui en font la demande.

7.7 Examens de conduite pratiques pour toutes les classes de permis

Les examens pratiques pour l'obtention d'un permis de conduire se déroulent en français ou, sur demande, en anglais.

7.8 Permis de conduire étrangers

Le permis de conduire étranger rédigé dans une autre langue que le français ou l'anglais doit être accompagné d'une traduction officielle en français afin que la Société puisse valider leur contenu.

7.9 Plans de service ou évaluations à caractère médical pour les personnes accidentées

La Société détermine la pertinence de recourir aux services d'un interprète pour une personne ayant subi un accident de la route afin de lui permettre de se faire comprendre adéquatement ou de saisir efficacement l'information qu'on lui transmet lors d'une évaluation médicale demandée par la Société ou dans le cadre d'une démarche de réadaptation.

8. Langue du travail

Principe directeur

La langue du travail est le français.

8.1 Conférences et allocutions

Les conférences et allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Elles peuvent, après autorisation du président ou de la présidente et chef de la direction, ou bien de la personne désignée comme mandataire répondant de la politique linguistique, être prononcées en anglais si les circonstances le justifient, sauf lors d'une manifestation dont l'une des langues officielles est le français, lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert en français et lorsque l'auditoire est composé d'entreprises établies au Québec.

8.2 Conventions collectives

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

8.3 Instruments et documents de travail

Les instruments de travail, y compris les appareils, les logiciels et le matériel informatique, ainsi que les documents de travail mis à la disposition du personnel, sont en français.

8.4 Offres d'emploi

Les offres d'emploi sont en français. Elles peuvent être publiées en anglais dans les médias écrits anglophones, en tenant compte de l'obligation de les publier simultanément en français dans les médias écrits francophones, et ce, dans une présentation au moins équivalente.

8.5 Recrutement

Tout candidat à une fonction ou à un poste, qu'il s'agisse d'une nomination, d'une mutation, d'une affectation ou d'une promotion, est soumis, au besoin, à une évaluation afin de vérifier s'il a une connaissance appropriée du français; les exigences sont fixées par la Société, en conformité avec celles de la Charte de la langue française. Toutefois, si l'accomplissement des tâches d'un poste l'exige, la Société peut demander également la connaissance d'une autre langue.

8.6 Réunions de travail et conférences téléphoniques

Dans les réunions de travail internes, ou dans les réunions avec d'autres gouvernements et avec des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail, ainsi que dans des réunions avec des représentants d'entreprises établies au Québec, le personnel s'exprime en français. Il peut s'exprimer dans une autre langue lorsque des intervenants de l'extérieur du Québec participent également à la réunion.

9. Maîtrise et qualité de la langue

Principe directeur

La Société préconise la clarté et la précision dans la langue de ses textes et documents; cette responsabilité incombe à chacun des membres du personnel dès qu'il est amené à rédiger un texte ou un document ou à prendre la parole au nom de la Société.

9.1 Révision linguistique

Tous les documents destinés à une large diffusion à l'extérieur de la Société, comme les communiqués de presse, les dépliants, les formulaires, les lettres types, les textes publiés dans le Web, les allocutions, les messages téléphoniques du système RVI, les messages de sensibilisation oraux et écrits, la plupart des documents destinés à tous les employés doivent être révisés par les réviseuses linguistiques de la Direction des communications et des relations publiques.

9.2 Perfectionnement

La Société offre aux membres de son personnel, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication orale ou écrite, les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français. De plus, la Société met à leur disposition des outils linguistiques et terminologiques appropriés à leurs fonctions. Les services langagiers de la Direction des communications et des relations publiques offrent aussi, à tout le personnel, une assistance linguistique et terminologique ainsi qu'une assistance dans l'application de la politique linguistique de la Société.

9.3 Termes normalisés ou recommandés

Le personnel qui rédige des textes ou documents spécialisés est tenu d'utiliser les termes normalisés et recommandés par l'Office québécois de la langue française dans les documents et l'affichage. Il doit également tenir compte des avis de la Commission de toponymie portant sur les odonymes (noms de rues) et les toponymes (noms de lieux) de façon à utiliser les formes correctes, entre autres, dans l'adressage et dans les avis publics.

RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

La Direction des communications et des relations publiques est responsable de l'élaboration, de l'application et de la mise à jour de cette politique.