

POLITIQUE ET DIRECTIVE LINGUISTIQUE

Numéro du document	POL-1000-01-REV05	
Préparée ou révisée par	Josée Legault, directrice des communications et du marketing Direction des communications et du marketing	
Instance consultée	Comité linguistique permanent Syndicats et associations Comité de direction	
Recommandée par	S. O.	
Adoptée par	Liza Frulla, directrice générale Direction générale	
Entrée en vigueur	31 mars 2025 (date approbation par le ministre de Langue française)	
Responsable de l'application	Direction générale	
Historique des mises à jour	Numéro	Date de mise à jour
	Version originale	Janvier 2000
	Révision 1	30 juin 2014
	Révision 2	10 novembre 2014
	Révision 3	11 juin 2020
	Révision 4	29 mai 2023

Table des matières

1.	PRÉAMBULE	5
2.	OBJET	6
3.	CHAMP D'APPLICATION.....	6
4.	CADRE NORMATIF	6
5.	MAÎTRISE ET QUALITÉ DE LA LANGUE.....	7
6.	LANGUE DES DOCUMENTS, DES ENTENTES ET DES COMMUNICATIONS ÉCRITES	8
6.1	Documents, ententes et communications en général.....	8
6.2	Dénominations.....	8
6.3	Cartes professionnelles	8
6.4	Textes et documents destinés aux personnes physiques.....	9
6.4.1	Affiches, écriteaux, banderoles et kiosques d'exposition	9
6.4.2	Publicité et communiqués de presse	9
6.4.3	Documents destinés à l'interne	9
6.4.4	Documents destinés exclusivement à l'extérieur du Québec	10
6.4.5	Site web et médias sociaux	10
6.4.6	Envoi par publipostage ou courriel de masse et réponse électronique automatisée	10
6.4.7	Documents officiels : permis, certificats, autorisations et diplômes	11
6.4.8	Noms d'entreprises dans les répertoires et les documents.....	11
6.4.9	Normes techniques	11
6.4.10	Rapport annuel de gestion et autres documents de même nature.....	11
6.5	Communications écrites avec des personnes morales établies au Québec.....	11
6.5.1	Correspondance et documents individualisés	11
6.5.2	Formulaires, conventions de stage et documents afférents.....	12
6.6	Communications écrites avec des personnes morales à l'extérieur du Québec.....	12
6.6.1	Correspondance et documents individualisés	12
6.7	Exigences relatives au processus contractuel	12
6.7.1	Dossier établi par une entreprise en vue de l'obtention d'un contrat	12

6.7.2	Conditions liées à l’octroi de contrats.....	13
6.7.3	Processus d’acquisition de biens et de services (clause d’exigence du français) ¹³	
6.7.4	Rapport produit dans le cadre de l’exécution d’un contrat	14
6.7.5	Contrats	14
6.8	Traduction d’un document.....	15
6.9	Communications et ententes avec des gouvernements ou des organisations provinciales (autres que québécoises), fédérales ou internationales	15
6.9.1	Communications écrites et ententes avec des gouvernements ou des organisations ayant le français comme langue officielle ou langue de travail.....	15
6.9.2	Communications écrites et ententes avec des gouvernements ou des organisations n’ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail .	15
6.10	Communications et ententes avec des ministères ou des organismes du gouvernement du Québec.....	16
7.	COMMUNICATIONS ORALES ET SERVICES AU PUBLIC.....	16
7.1	Langue de communication par téléphone, en personne, dans les messages d’accueil et les boîtes vocales.....	16
7.2	Réunions avec des personnes représentant d’autres administrations publiques ou des organisations internationales	16
7.3	Réunions avec des entreprises établies au Québec.....	16
7.4	Entrevues accordées à un média	17
7.5	Conférences et allocutions au Québec ou à l’extérieur du Québec.....	17
7.6	Participation à des manifestations publiques au Québec ou à l’extérieur du Québec (congrès, expositions, foires commerciales, salons, colloques, etc.).....	17
8.	LANGUE D’ENSEIGNEMENT ET DOCUMENTATION AFFÉRENTE.....	18
8.1	Langue d’enseignement	18
8.2	Documentation afférente.....	19
9.	RECHERCHE, COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES ET TRANSFERTS DES CONNAISSANCES	19
9.1	Recherche	19
9.2	Communications scientifiques	19
9.3	Transfert des connaissances.....	20
10.	LANGUE DE TRAVAIL.....	20
10.1	Communications orales et écrites.....	20

10.2	Exigence d'une autre langue pour l'accès à un emploi	20
10.3	Connaissance appropriée du français	20
10.4	Publication des offres d'emploi dans les médias	20
10.5	Langue des outils de travail et des logiciels	20
10.6	Réunions de travail internes.....	21
11.	EXCEPTIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES	21
11.1	Exception relative au contexte de l'enseignement.....	21
11.2	Exceptions hors d'un contexte d'enseignement.....	21
12.	PROCESSUS DE PLAINTÉ	24
13.	RESPONSABILITÉS, MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE LA POLITIQUE.....	24
13.1	Direction générale	24
13.2	Émissaire	25
13.3	Comité permanent.....	25
13.4	Ensemble des directions et des membres du personnel.....	26
13.5	Reddition de comptes.....	26
14.	RESPONSABLE DE L'APPLICATION	26
15.	ENTRÉE EN VIGUEUR	27
16.	MISE À JOUR	27

1. PRÉAMBULE

En mars 2011, le Conseil des ministres approuvait la nouvelle *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique dressait les grandes lignes de ce que doivent être les pratiques linguistiques des ministères et des organismes. C'est cette politique qui a servi de point de départ à la rédaction d'une nouvelle politique de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), dont la première version datait de janvier 2000.

Par ailleurs, la sanction apportée le 1^{er} juin 2022 à la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (L.Q. 2022, chapitre 14) a entraîné des changements aux obligations prévues dans les politiques linguistiques des établissements d'enseignement supérieur québécois, dont fait partie l'ITHQ. La présente révision de la *Politique linguistique* de l'ITHQ reflète donc ces nouvelles obligations.

De plus, cette même loi a créé une obligation pour les organismes de l'administration publique, y compris l'ITHQ, d'adopter une directive faisant état des situations d'exception dans lesquelles ils entendent utiliser une autre langue que le français ou en plus du français dans leurs communications¹. Les éléments de cette directive étant intégrés au présent document normatif, celui-ci prend désormais l'appellation *Politique et directive linguistique*.

Rappelons que l'ITHQ est le seul établissement d'enseignement québécois (et canadien) en matière de formation spécialisée dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie, de la gastronomie et de la sommellerie. Répondant aux plus hauts standards de l'industrie, il est le seul à offrir des programmes dans les trois ordres d'enseignement, soit le professionnel, le technique et l'universitaire. Doté d'installations uniques, dont un hôtel-école et deux restaurants d'application pédagogique, il compte deux unités de recherche (GastronomiQc Lab et ExperiSens) et un centre d'expertise. En plus de ses formations diplômantes, l'ITHQ propose aussi des activités de perfectionnement aux personnes professionnelles, des services-conseils aux entreprises et aux institutions, ainsi que des ateliers au grand public.

Pour être en mesure d'accomplir sa mission et de réaliser son mandat – qui implique qu'il exerce pleinement son rôle de grande école hôtelière sur la scène mondiale – l'ITHQ se doit d'entretenir des liens étroits avec les entreprises touristiques, hôtelières et de restauration, tant locales que nationales et internationales, notamment en vue de l'accueil de ses stagiaires et, ultimement, du placement de ses diplômé(e)s. L'ITHQ fait la promotion du français dans ses activités, tout en s'adaptant au contexte international dans lequel il évolue et se développe.

¹ Voir l'art. 29.15 de la [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

2. OBJET

La *Politique et directive linguistique* de l'ITHQ vise à encadrer et à promouvoir l'emploi et la qualité du français dans ses murs. Elle s'appuie sur les énoncés contenus dans la *Charte de la langue française* et est guidée par les principes suivants :

- Le français est la langue officielle du Québec. Pour cette raison, l'ITHQ privilégie l'unilinguisme français dans ses activités;
- À titre d'établissement de formation véhiculant des valeurs d'excellence, l'ITHQ a la responsabilité morale d'agir comme modèle en matière de qualité et d'usage de la langue française et de respecter la réglementation en vigueur, sans pour autant nuire à son offre de services touristiques ou limiter la portée de son rayonnement national et international;
- L'ITHQ accorde une attention constante à la qualité de la langue française dans ses activités, et ce, tant auprès de son personnel que de sa population étudiante. Comme le prévoit la *Charte de la langue française*, il utilise les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française (OQLF) et se dote d'outils et de ressources utiles à un français de qualité.

Le présent document normatif identifie également les responsabilités qui incombent aux membres du personnel de l'ITHQ, en insistant sur le caractère exemplaire de leur rôle en matière de qualité et d'usage de la langue française, aussi bien auprès de sa population étudiante que de la population en général. Enfin, il énonce les mécanismes et les modalités grâce auxquels l'ITHQ rend compte au gouvernement du Québec du suivi de sa *Politique et directive linguistique*.

3. CHAMP D'APPLICATION

La *Politique et directive linguistique* s'applique à l'ensemble des membres de la communauté étudiante et du personnel de l'ITHQ ainsi qu'aux entreprises et aux prestataires de services externes exerçant des liens d'affaires avec lui. Sa portée couvre l'utilisation du français dans toutes les sphères d'activités de l'ITHQ.

4. CADRE NORMATIF

La *Politique et directive linguistique* s'appuie sur les lois et règlements suivants :

- *Charte de la langue française* (chapitre C-11);
- *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (L.Q. 2022, chapitre 14);
- *Règlement sur la langue de l'Administration* (chapitre C-11, r. 8.1);
- *Règlement sur les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et*

- *les documents rédigés ou utilisés en recherche (chapitre C-11, r. 5.1);*
- *Politique linguistique de l'État;*
- *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications;*
- *Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics;*
- *Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (chapitre I-13.02).*

5. MAÎTRISE ET QUALITÉ DE LA LANGUE

L'ITHQ accorde une attention constante et soutenue à la qualité de la langue française parlée et écrite par son personnel et sa population étudiante, en accord avec sa mission et ses valeurs d'excellence en matière d'enseignement. À cet égard, il met à leur disposition des ressources et des services permettant d'assurer un français de qualité dans leurs communications de tous ordres :

- Révision linguistique de certains textes publiés ou destinés à un public externe²;
- Conception et diffusion de chroniques linguistiques à l'intention du personnel;
- Production d'avis linguistiques à la demande des membres du personnel;
- Mise à la disposition du personnel et de la population étudiante d'outils de référence linguistiques et d'aide à la rédaction, sous forme imprimée ou en ligne;
- Accès pour son personnel à des activités de perfectionnement visant l'amélioration de la qualité de son français;
- Mise à la disposition de la population étudiante de ressources d'enseignement en vue de l'aider à surmonter ses difficultés en français écrit (Service d'aide en français écrit (SAFÉ));
- Utilisation des termes et des expressions normalisés par l'OQLF ainsi que des noms de lieux approuvés par la Commission de toponymie du Québec (CTQ).

De plus, l'ITHQ adopte des mesures afin d'assurer au sein de sa population étudiante la maîtrise d'un français de qualité au terme de son apprentissage :

- Obligation pour la population étudiante de réussir les cours de français et l'épreuve uniforme de français prévus dans son programme pour obtenir son diplôme d'études collégiales, conformément aux dispositions du *Règlement sur le régime des études collégiales*;
- Établissement de règles relatives à l'évaluation du français dans les activités d'évaluation de tous les cours, comme le prévoit la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)*;
- Obligation pour la population étudiante d'employer un français de qualité dans ses

² Excluant notamment les documents de nature administrative (ex. : appels d'offres publics).

travaux et ses examens, conformément à la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA);

- Adoption d'une disposition relative à l'évaluation du français écrit et parlé dans les règlements et procédures pédagogiques, dans le but de créer pour la population étudiante un environnement favorisant l'emploi d'un français de qualité dans l'ensemble de ses communications.

En outre, l'ITHQ accorde une attention particulière à l'enseignement de la terminologie française appropriée pour chaque domaine d'études qu'il enseigne et met des outils à cet effet à la disposition des membres de sa communauté. De plus, l'ITHQ s'assure que sa population étudiante maîtrise adéquatement la terminologie française appropriée aux matières qui lui sont enseignées, notamment grâce aux moyens suivants :

- Les membres du personnel enseignant utilisent les termes français propres à leur discipline d'enseignement et valorisent leur emploi auprès des personnes étudiantes;
- Les membres du personnel enseignant sont encouragés à mettre en place, autant dans un contexte d'apprentissage que d'évaluation, des activités de lecture et de rédaction dans le cadre de leurs cours;
- Le choix des manuels, du matériel ainsi que des autres instruments didactiques, outils de référence et d'évaluation des apprentissages utilisés dans les cours est fait en prenant en considération l'importance de l'apprentissage de la terminologie française appropriée.

6. LANGUE DES DOCUMENTS, DES ENTENTES ET DES COMMUNICATIONS ÉCRITES

6.1 Documents, ententes et communications en général

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

6.2 Dénominations

L'ITHQ et ses différentes unités administratives ne peuvent être désignés qu'en français; aucune traduction dans une autre langue n'est permise.

6.3 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles sont rédigées en français. Les titres de fonction des membres du personnel appelés à représenter l'ITHQ à l'extérieur du Québec ou dans le cadre d'activités internationales réalisées au Québec peuvent, en plus d'être écrits en français, être traduits dans une autre langue.

Attention : Les dénominations, y compris les noms de directions et de services, ne peuvent

être traduites. Il en va de même pour les noms officiels de lieux, incluant les noms de rue, qui doivent être en français.

6.4 Textes et documents destinés aux personnes physiques

L'ITHQ privilégie l'emploi exclusif du français dans l'ensemble de ses activités.

Toutefois, le personnel peut communiquer dans une autre langue que le français lorsqu'une personne physique lui en fait la demande et qu'une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique. À sa demande, une version traduite d'un document dans une autre langue peut alors lui être offerte; cette disposition ne saurait toutefois s'appliquer aux envois massifs ou anonymes ni à l'affichage.

Exemples de documents pouvant être remis en français et dans une autre langue que le français à la demande d'une personne physique :

- Restaurants et Hôtel de l'ITHQ : menus, dépliants, formulaires d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, formulaires et contrats de réservation de chambres ou de banquets (individuels ou au nom d'un groupe), cartables d'information distribués dans les chambres et factures;
- Centre d'expertise : formulaires d'inscription à une formation, dépliants et factures;
- Registrariat (programmes de formation en anglais) : lettres d'acceptation ou de refus adressées aux candidates ou candidats, information d'ordres financier et général.

6.4.1 Affiches, écriteaux, banderoles et kiosques d'exposition

Au Québec, l'ITHQ n'utilise que le français dans l'affichage, sauf si la santé et la sécurité publiques exigent aussi l'utilisation d'une autre langue ou si une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique.

Pour sa part, l'Hôtel de l'ITHQ affiche en français et dans une autre langue l'information qu'il destine à sa clientèle sur son lieu même, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante.

6.4.2 Publicité et communiqués de presse

Les annonces publicitaires et les communiqués de presse sont rédigés dans la langue du média auquel ils sont destinés.

6.4.3 Documents destinés à l'interne

Les documents internes destinés au personnel de l'ITHQ sont rédigés en français et ne devraient donc pas faire l'objet d'une version originale anglaise ni d'une traduction. Il peut cependant y avoir certaines exceptions, entre autres lorsque la diffusion d'un document

en particulier est également requise à l'extérieur du Québec par des non-francophones.

6.4.4 Documents destinés exclusivement à l'extérieur du Québec

Un texte ou un document dont la diffusion n'est prévue qu'à l'extérieur du Québec et pour lesquels aucune utilisation ou diffusion n'est prévue au Québec peut être produit en français et dans une langue autre que le français ou, si le contexte le justifie, dans une autre langue que le français uniquement³. Cette dernière hypothèse pourrait se réaliser dans les documents afférents aux démarchages pour des partenariats de stage ou encore à des représentations lors de concours internationaux.

6.4.5 Site web et médias sociaux

Le [site web associé à l'adresse principale de l'ITHQ](#) et comprenant l'information complète est en français. Sa page d'accueil est donc par défaut en français et comporte un accès distinct à une version anglaise ou autre de certains de ses éléments. Cet accès inclut un bandeau dans le haut de la page avisant la personne utilisatrice que la section qu'elle s'apprête à consulter a été traduite pour les personnes visées par les exceptions prévues dans la *Charte de la langue française* qui incluent notamment les personnes admissibles à recevoir l'enseignement en anglais, les personnes et entreprises situées à l'extérieur du Québec et les touristes.

Les pages disponibles dans une autre langue que le français incluent également un lien en bas de page intitulé « *Who can view this page* » (ou l'équivalent dans une autre langue s'il y a lieu) menant vers la liste des exceptions telles que stipulées dans la *Charte*.

La version anglaise ou autre du contenu doit toujours comprendre son équivalent français dans le site web principal.

Les hyperliens contenus dans le site web de l'ITHQ doivent mener aux sites web français des entreprises établies au Québec. Il en va de même pour les sites web des entreprises établies à l'extérieur du Québec lorsqu'une telle version existe.

Enfin, l'ITHQ veille à préserver son image française et à diffuser son message entièrement en français dans les réseaux sociaux dont il est membre.

6.4.6 Envoi par publipostage ou courriel de masse et réponse électronique automatisée

Les documents, brochures, dépliants ou messages transmis par envoi automatisé sont en français seulement. Toutefois, lorsqu'une personne physique en fait la demande et qu'une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique, l'ITHQ peut lui transmettre une version dans une autre langue.

³ Voir l'art. 22.5, al. 1, par. 4, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

6.4.7 Documents officiels : permis, certificats, autorisations et diplômes

Les permis, certificats, autorisations et diplômes délivrés par l'ITHQ sont rédigés en français seulement.

Toutefois, les diplômes, attestations et certificats attestant d'une formation ou d'une mention d'honneur en lien avec un programme d'études offert dans une langue autre que le français peuvent être rédigés à la fois en français et dans la langue d'enseignement, pourvu que le français y soit prédominant et y apparaisse en premier dans le document. Dans le cas où les diplômes sont délivrés par un organisme extérieur à l'ITHQ mais qu'ils sont cosignés par le directeur général ou la directrice générale de celui-ci, ils peuvent être rédigés dans la langue d'enseignement uniquement.

Au besoin, les documents officiels en français seulement peuvent être accompagnés d'une lettre ou d'une note rédigée dans une langue autre que le français afin d'en expliquer le contenu aux non-francophones de l'extérieur du Québec.

6.4.8 Noms d'entreprises dans les répertoires et les documents

Lorsqu'elle existe, seule la version française des noms d'entreprises figure dans les répertoires établis par l'ITHQ et les documents officiels qu'il délivre.

6.4.9 Normes techniques

Une norme technique établie en anglais à l'extérieur de l'ITHQ et incorporée à ses textes réglementaires, à ses politiques et procédures ou encore à tout autre document appelé à être consulté par son personnel, est traduite en français afin de respecter sa langue de travail.

6.4.10 Rapport annuel de gestion et autres documents de même nature

Les rapports annuels de gestion et les autres documents de même nature sont rédigés en français seulement.

Toutefois, la diffusion d'une traduction de ces documents dans une langue autre que le français est également permise à l'extérieur du Québec. Cette 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.

6.5 Communications écrites avec des personnes morales établies au Québec

6.5.1 Correspondance et documents individualisés

La correspondance et l'envoi de documents individualisés à des personnes représentant des entreprises ou de personnes morales établies au Québec s'effectuent en français seulement. Il en va de même pour les documents adressés à une filiale ou à une succursale au Québec d'une entreprise ayant son siège social à l'extérieur du Québec.

6.5.2 Formulaires, conventions de stage et documents afférents

La langue des formulaires, des conventions de stage et des documents afférents, qu'ils soient sur support imprimé ou électronique, est le français lorsque l'entreprise qui accueille ou souhaite accueillir un ou une stagiaire se situe au Québec.

Les fiches d'information à l'intention des entreprises établies au Québec et accueillant des stagiaires (contenu des programmes d'études, responsabilités des stagiaires et des entreprises), les formulaires d'évaluation et d'auto-évaluation des stagiaires, les contrats d'embauche des stagiaires et les feuillets d'information générale destinés aux entreprises et aux personnes morales établies au Québec sont en français uniquement. Cependant, dans le but de faciliter la compréhension de ces documents par leurs destinataires et d'assurer des milieux de stage sains et sécuritaires aux personnes étudiantes de l'ITHQ, des lettres d'accompagnement – en français avec en-tête et dans une langue autre que le français sans en-tête ni signature et comportant la mention « Traduction » – peuvent leur être transmises au besoin et à condition qu'une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique.

6.6 Communications écrites avec des personnes morales à l'extérieur du Québec

6.6.1 Correspondance et documents individualisés

Lorsqu'il communique avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec, notamment pour y développer des partenariats ou bonifier son offre de stages à l'international, le personnel de l'ITHQ peut employer à la fois le français et une autre langue. Certains documents afférents à ces communications, qui ne seront utilisés qu'à l'extérieur du Québec, peuvent exceptionnellement être rédigés uniquement dans une autre langue que le français.

Si le siège social de l'entreprise est situé à l'extérieur du Québec mais que la communication ou le document est destiné à être utilisé par la filiale ou par l'établissement québécois, il doit être transmis à l'entreprise en français. Cependant, dans le but de faciliter la compréhension de ces documents par leurs destinataires, des lettres d'accompagnement – en français avec en-tête et dans une langue autre que le français sans en-tête ni signature et comportant la mention « Traduction » – peuvent leur être transmises au besoin et à condition qu'une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique.

6.7 Exigences relatives au processus contractuel

6.7.1 Dossier établi par une entreprise en vue de l'obtention d'un contrat

Les documents soumis qui font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'un contrat avec l'ITHQ ou encore de l'accueil de stagiaires sont rédigés en français, sous réserve qu'une situation prévue aux articles 6.7.3, 6.7.5 ou 11 du présent document s'applique.

6.7.2 Conditions liées à l'octroi de contrats

L'ITHQ n'accorde ni contrat 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 son statut correspond à l'un ou l'autre des cas suivants :

- L'entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription;
- L'entreprise n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique;
- L'entreprise n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation;
- Le nom de l'entreprise figure sur la *Liste des entreprises non conformes au processus de francisation* publiée dans le site web de l'OQLF.

Les documents d'appel d'offres de l'ITHQ font mention de l'exigence prévue dans la présente clause.

6.7.3 Processus d'acquisition de biens et de services (clause d'exigence du français)

L'ITHQ requiert des entreprises que toutes les étapes du processus d'acquisition d'un bien ou d'un service soient en français. L'ITHQ rédige en français les appels d'offres, les devis, les contrats, les bons de commande et la correspondance connexe.

Toutefois, si l'ITHQ le juge pertinent et approprié, il peut utiliser une autre langue en plus du français afin de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec dans le cadre d'un processus visant l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public⁴.

Ses prestataires de services lui font parvenir en français leur correspondance, leur soumission, leur facturation et tout autre document de même nature. Il en va de même pour les textes des documents accompagnant les biens et les services (ex. : certificats de garantie, modes d'emploi), ainsi que les inscriptions sur les produits⁵, leur contenant et leur emballage.

Cependant, l'ITHQ peut accepter de recevoir certains écrits dans une autre langue que le français de la part d'un soumissionnaire ou d'une partie contractante, relativement à un contrat, si toutes les conditions suivantes sont réunies⁶ :

- L'écrit n'existe pas en français;

⁴ Art. 4, al. 1, par. 1, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

⁵ À l'exception des situations où l'ITHQ est dans l'impossibilité de se procurer en temps utile le produit recherché, ou un autre produit conforme qui y est équivalent, sur lequel les inscriptions sont en français. À ce sujet, voir l'art. 21.12, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

⁶ Art. 4, al. 1, par. 2, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

- L'écrit est produit par une tierce partie;
- L'écrit est lié au domaine de l'assurance ou est de nature financière, technique, industrielle ou scientifique.

Lorsque l'utilisation d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.

Enfin, l'assistance technique, la formation et le service après-vente doivent être offerts en français.

6.7.4 Rapport produit dans le cadre de l'exécution d'un contrat

L'ITHQ exige de ses prestataires de services que tout rapport produit dans le cadre de l'exécution d'un contrat soit fourni en français. Une clause dans ses contrats peut prévoir cette exigence.

6.7.5 Contrats

Les contrats conclus avec des personnes ou entreprises établies au Québec ou à l'extérieur du Québec, y compris ceux qui s'y rattachent en sous-traitance, ainsi que les écrits reliés à ces contrats⁷, sont généralement rédigés en français seulement.

Toutefois, une version dans une autre langue que le français peut être jointe au contrat ou aux écrits qui y sont reliés en certaines circonstances, notamment lorsque :

- L'ITHQ contracte au Québec avec une partie cocontractante qui fait partie de l'une des catégories nommées à l'article 21.4 de la *Charte de la langue française*⁸;
- L'ITHQ conclut une entente dans le cadre d'un projet de recherche, alors qu'au moins une partie contractante ou un établissement participant, qu'il soit un établissement d'enseignement ou un laboratoire de recherche, est situé à l'extérieur du Québec⁹;
- L'ITHQ contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec, alors que les échanges nécessaires à la conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale qui est situé à l'extérieur du Québec¹⁰. En effet, pour certains contrats d'envergure, il est nécessaire pour l'ITHQ d'échanger avec le siège social situé hors Québec d'un ou d'une prestataire de

⁷ Art. 21.3, *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11.

⁸ Ces catégories sont les suivantes : a) une personne physique qui ne réside pas au Québec; b) une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la *Loi sur la publicité légale des entreprises* et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle; c) une personne ou un organisme exempté de l'application de la *Charte de la langue française* en vertu de son article 95; d) une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de ladite Charte.

⁹ Art. 4, al. 1, par. 3, *Règlement sur la langue de l'Administration*, RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

¹⁰ Art. 4, al. 1, par. 6, *Règlement sur la langue de l'Administration*, RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

- services;
- L'ITHQ adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité contrôlant une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège, cette société ou cette entité est à l'extérieur du Québec¹¹. L'ITHQ est en effet signataire de plusieurs contrats d'adhésion liés à des abonnements (bases de données, littérature scientifique, etc.);
 - Il est impossible pour l'ITHQ de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable le produit ou le service recherché ou un autre produit ou service conforme qui y est équivalent¹². Dans un tel cas, l'ITHQ documente ses recherches d'un produit ou d'un service conforme et équivalent;
 - L'ITHQ contracte en matière de technologies de l'information relativement à des licences qui n'existent pas en français¹³, notamment pour des logiciels spécialisés.

De plus, lorsque l'ITHQ contracte à l'extérieur du Québec, un contrat peut être rédigé seulement dans une autre langue que le français¹⁴.

6.8 Traduction d'un document

Dans le cas où un document est traduit, la version du texte dans une autre langue est présentée sur un support distinct et la mention « Texte original en français » dans la langue de traduction y est ajoutée.

Les textes présentés en deux langues de manière tête-bêche ou recto verso ne sont pas permis.

6.9 Communications et ententes avec des gouvernements ou des organisations provinciales (autres que québécoises), fédérales ou internationales

6.9.1 Communications écrites et ententes avec des gouvernements ou des organisations ayant le français comme langue officielle ou langue de travail

La langue de ces communications écrites et de ces ententes est le français seulement.

6.9.2 Communications écrites et ententes avec des gouvernements ou des organisations n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail

Le texte de ces communications écrites est en français mais peut être accompagné d'une traduction sur papier sans en-tête ni signature et avec la mention « Traduction » dans la langue de traduction visée. C'est le cas notamment des communications avec des ambassades de pays étrangers établies au Québec, en vue de l'obtention de visas de travail pour les personnes étudiantes s'appêtant à faire un stage dans ces pays.

¹¹ Art. 4, al. 1, par. 7, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

¹² Art. 4, al. 1, par. 14, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

¹³ Art. 4, al. 1, par. 15, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

¹⁴ Art. 21.5, al. 1, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11. Le lieu de formation d'un contrat est déterminé conformément à l'article 1387 du *Code civil du Québec*.

Pour sa part, le texte des ententes peut être à la fois en français et dans une autre langue, les deux versions faisant foi.

6.10 Communications et ententes avec des ministères ou des organismes du gouvernement du Québec

La langue de ces communications écrites et de ces ententes est le français seulement.

7. COMMUNICATIONS ORALES ET SERVICES AU PUBLIC

7.1 Langue de communication par téléphone, en personne, dans les messages d'accueil et les boîtes vocales

Le personnel de l'ITHQ s'adresse en français au public, que ce soit au téléphone ou en personne. Toutefois, lorsque ses interlocutrices ou interlocuteurs en font la demande et qu'une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique, il poursuit la conversation dans la langue de ces personnes, dans la mesure de ses capacités.

Les messages du système interactif de réponse vocale sont en français mais comportent également une version anglaise, accessible de façon distincte. Le message d'accueil en français est énoncé au complet, y compris le renvoi au menu technique, avant que soit donné l'accès au message en anglais.

Les messages des boîtes vocales sont exclusivement en français, sauf ceux du Centre d'expertise, du service des stages et du registrariat qui s'adressent également à des personnes étudiantes de langue étrangère ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec. Il en va de même pour ceux de l'Hôtel et de la restauration commerciale, en raison de la provenance diverse de sa clientèle.

7.2 Réunions avec des personnes représentant d'autres administrations publiques ou des organisations internationales

Le personnel de l'ITHQ s'exprime en français lors de réunions tenues avec des personnes représentant d'autres administrations publiques ou des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Il en va de même lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert en français lors de telles réunions.

7.3 Réunions avec des entreprises établies au Québec

Le personnel de l'ITHQ s'exprime en français lors de réunions tenues avec des personnes représentant des entreprises établies au Québec. Toutefois, il peut également être appelé à s'exprimer dans une autre langue si des personnes représentant des entreprises établies à l'extérieur du Québec y participent.

Les documents relatifs à la tenue d'une réunion avec des entreprises établies au Québec ou hors Québec sont rédigés en français. Cependant, ils peuvent également être traduits dans une autre langue lorsqu'une personne intervenant de l'extérieur du Québec y participe.

7.4 Entrevues accordées à un média

Lorsqu'une personne représentant l'ITHQ accorde une entrevue à un média écrit québécois, qu'il soit de langue française ou autre, elle s'exprime en français si le ou la journaliste parle français. Il revient au journaliste d'écrire ensuite son article dans la langue de diffusion de l'organe d'information pour lequel il ou elle travaille. Toutefois, si l'entrevue est télédiffusée ou radiodiffusée, elle peut être réalisée dans la langue de diffusion du média.

7.5 Conférences et allocutions au Québec ou à l'extérieur du Québec

Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel de l'ITHQ prononce en français ses conférences et allocutions. Toutefois, sur autorisation donnée à cette fin par la Direction générale ou son ou sa mandataire, il peut les prononcer dans une autre langue si les circonstances le justifient, notamment lors de représentations de l'ITHQ à l'étranger dans le cadre de missions de recrutement de personnes étudiantes ou encore de manifestations publiques (voir 7.6 Participation à des manifestations publiques au Québec ou à l'extérieur du Québec).

Lorsqu'une conférence ou une allocution est destinée à des personnes représentant des entreprises établies au Québec ou à des membres d'un ordre professionnel québécois, le personnel de l'ITHQ s'adresse à eux en français. Il en va de même pour les conférences, la participation à des panels de discussion et les allocutions présentées dans le cadre de colloques ou d'autres événements de même nature organisés par l'ITHQ.

Le texte écrit d'une conférence ou d'une allocution présentée dans une langue autre que le français doit être disponible en français afin de pouvoir être utilisé à titre de référence par le personnel dont la langue de travail est le français.

7.6 Participation à des manifestations publiques au Québec ou à l'extérieur du Québec (congrès, expositions, foires commerciales, salons, colloques, etc.)

Lorsque l'ITHQ participe à un congrès, à une exposition ou à une autre manifestation publique, il s'assure que l'information le concernant est offerte en français. Il doit, par ailleurs, tenir compte de son public cible lorsqu'il participe à une manifestation tenue au Québec ou à l'extérieur du Québec.

Au Québec, si le public est composé uniquement de personnes représentant des entreprises établies au Québec ou de membres d'un ordre professionnel exerçant au Québec, l'information concernant l'ITHQ n'est offerte qu'en français, à l'oral comme à l'écrit. Dans les autres cas, c'est-à-dire si le public est composé d'individus, elle peut

également être offerte de façon distincte et sur demande dans une langue autre que le français si une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique. Cette disposition s'applique à tout support d'information utilisé dans le cadre de manifestations publiques : présentation orale, documents imprimés, clés USB, présentation assistée par ordinateur (à l'aide de PowerPoint ou autre), vidéos, etc.

La présentation en alternance d'un contenu en français et de sa traduction sur une même page d'écran est à éviter; la traduction doit en effet faire l'objet d'une version distincte, offerte en option.

Enfin, l'affichage fait à l'occasion de ces manifestations publiques est uniquement en français, sauf si une des situations d'exception mentionnées à l'article 11 du présent document s'applique.

À l'extérieur du Québec, l'information présentée publiquement à l'oral ou à l'écrit est en français ou dans une autre langue, selon le public cible. La documentation écrite remise aux participantes et participants doit pour sa part être disponible en français mais peut également être offerte dans une autre langue ou exposée sur un présentoir.

L'affichage fait à l'occasion de ces manifestations publiques peut être à la fois en français et dans une autre langue, à condition que le français y soit prédominant.

8. LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET DOCUMENTATION AFFÉRENTE

8.1 Langue d'enseignement

Le français est la langue d'enseignement privilégiée à l'ITHQ, sans toutefois le restreindre à cette langue de façon exclusive.

Afin de répondre aux exigences liées à ses domaines d'enseignement et développer auprès de sa population étudiante l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice d'une profession dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, l'ITHQ peut utiliser une autre langue que le français dans le cadre de certaines de ses activités d'enseignement, notamment :

- Des cours offerts dans le cadre de programmes ministériels;
- Des cours ou des programmes s'adressant également à une clientèle internationale;
- Des cours ou des programmes institutionnels pour lesquels un contenu similaire est également offert en français;
- Des présentations, des conférences ou des séminaires donnés par des spécialistes;
- Des formations non créditées de même que des formations conçues sur mesure à la demande de sa clientèle.

Malgré ce qui précède, l'ITHQ peut offrir des cours en langue anglaise dans ses programmes de formation professionnelle et technique pour lesquels il détient les autorisations ministérielles nécessaires, à condition que les mêmes cours soient offerts en français durant la même session et à des groupes en nombre identique ou supérieur.

À l'ordre universitaire, l'ITHQ est autorisé à offrir de l'enseignement en langue anglaise dans le cadre du baccalauréat bilingue pour lequel il détient les autorisations ministérielles nécessaires.

8.2 Documentation afférente

La documentation afférente (plan de cours, notes de cours, exercices, examens, etc.) produite par l'ITHQ et remise aux personnes étudiantes est rédigée dans la langue d'enseignement.

En ce qui a trait aux cours donnés en français, le personnel enseignant doit proposer aux personnes étudiantes des manuels, des textes, des logiciels ou d'autres instruments didactiques en langue française, à moins que leur qualité, leur pertinence et leur coût soient considérés comme inacceptables.

Tant le personnel enseignant que non enseignant doit avoir le souci constant de veiller à la qualité du français des textes qu'il distribue aux personnes étudiantes.

9. RECHERCHE, COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES ET TRANSFERTS DES CONNAISSANCES

9.1 Recherche

Le français est la langue des demandes de subvention et de bourses adressées aux gouvernements du Québec et du Canada ainsi qu'aux organismes subventionnaires québécois et canadiens. Cependant, dans l'éventualité où sa demande serait rédigée dans une langue autre que le français, le ou la professeur(e), le ou la professeur(e)-chercheur(se), la personne étudiante ou tout autre membre du personnel de recherche doit y joindre un titre de même qu'un résumé substantiel de sa recherche en français.

9.2 Communications scientifiques

Les professeur(e)s, les professeur(e)s-chercheur(se)s, les personnes étudiantes ou tout autre membre du personnel de recherche livrent leurs communications scientifiques dans la langue communément utilisée dans leur discipline ou leurs réseaux scientifiques, ainsi qu'auprès de leur lectorat ou auditoire. S'ils ou si elles publient dans une langue autre que le français, ils ou elles sont encouragé(e)s, dans la mesure du possible, à accompagner leur texte d'un résumé substantiel en français.

Les résultats de recherche ou un résumé de ceux-ci sont publiés en français dans le site

web de l'ITHQ.

9.3 Transfert des connaissances

L'ITHQ encourage ses professeur(e)s, ses professeur(e)s-chercheur(se)s, ses personnes étudiantes ou tout autre membre du personnel de recherche à faire la promotion du français dans leurs activités de transfert des connaissances, notamment de vulgarisation.

10. LANGUE DE TRAVAIL

La langue de travail à l'ITHQ est le français, sauf en ce qui concerne certaines personnes enseignantes (de langues, de cuisine italienne ou autres). De plus, dans le cadre de leurs fonctions, des membres du personnel peuvent être appelés à s'exprimer dans une langue autre que le français.

10.1 Communications orales et écrites

Dans ses communications orales et écrites, le personnel de l'ITHQ utilise le français, sa langue normale et habituelle de travail.

10.2 Exigence d'une autre langue pour l'accès à un emploi

L'ITHQ n'exige la connaissance, ou un niveau de connaissance suffisant, d'une langue autre que le français pour l'accès à un emploi que si cette connaissance est essentielle à l'accomplissement de la tâche qui y est reliée. C'est notamment le cas pour certains postes à l'Hôtel de l'ITHQ, au Restaurant de l'ITHQ, au service des réunions et banquets, au service des stages, au registrariat, au Centre d'expertise, à la Bibliothèque et à la Direction des communications et du marketing, ainsi que pour certains postes en enseignement (de langues, de cuisine italienne, en tourisme, etc.).

10.3 Connaissance appropriée du français

L'ITHQ exige des personnes candidates à un emploi une connaissance du français appropriée à la fonction.

10.4 Publication des offres d'emploi dans les médias

L'ITHQ publie simultanément dans un média de langue française, et dans une présentation au moins équivalente, une offre d'emploi qu'il fait paraître dans un média en langue étrangère.

10.5 Langue des outils de travail et des logiciels

L'ITHQ fournit à son personnel et à sa population étudiante des logiciels en français, à moins que leur version française ne soit pas disponible ou qu'elle présente des lacunes.

Les inscriptions sur les appareils, les messages qu'ils affichent, les modes d'installation et

d'emploi ainsi que les manuels d'utilisation et de formation accompagnant différents outils et produits mis à la disposition des membres du personnel et des personnes étudiantes sont en français dans la mesure de leur disponibilité.

À cet égard, l'ITHQ prend tous les moyens mis à sa disposition pour assurer l'acquisition de matériel et de produits, conformément aux dispositions contenues dans la *Politique d'acquisition de biens, de services et de travaux de construction* et la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications*.

10.6 Réunions de travail internes

Le personnel de l'ITHQ s'exprime en français lors de réunions de travail tenues à l'interne. Les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions ne sont rédigés qu'en français.

11. EXCEPTIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

11.1 Exception relative au contexte de l'enseignement

Il est à noter que lorsqu'il se trouve dans un contexte d'enseignement, l'ITHQ n'est pas considéré comme un organisme de l'administration publique au sens de la *Charte de la langue française*, et ce, conformément à l'Annexe I de ladite Charte¹⁵. Ainsi, les exceptions mentionnées ci-dessous, relatives aux situations d'exception permettant l'utilisation d'une autre langue que le français ou en plus du français, ne sont à considérer que pour les communications effectuées hors d'un contexte d'enseignement.

11.2 Exceptions hors d'un contexte d'enseignement

Les communications effectuées hors d'un contexte d'enseignement peuvent, en certaines situations, être faites dans une autre langue que le français ou, selon le cas, en plus du français. Cela est notamment le cas lorsque le personnel de l'ITHQ accomplit une tâche qui vise à atteindre l'une des fins suivantes :

- Fournir des services touristiques¹⁶;
 - Par exemple, lorsque le personnel de l'ITHQ communique avec des touristes qui utilisent les services de l'Hôtel, des restaurants, du bar, ou d'organisation d'événements et de banquets de l'ITHQ;
- Conclure un contrat à exécution instantanée avec une personne physique, à condition qu'aucune ouverture de dossier ne soit nécessaire, que le contrat soit

¹⁵ Annexe I, A), al. 3, *Charte de la langue française* : « Malgré ce qui précède, l'Administration ne comprend pas un établissement d'enseignement qui est un organisme gouvernemental lorsqu'il donne un enseignement et l'Université du Québec. »

¹⁶ Art. 22.3 al. 1, par. 2, e), *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11.

- conclu en présence des parties et que la personne cliente ait demandé l'utilisation d'une langue autre que le français¹⁷;
- Par exemple, pour la conclusion d'une vente avec une personne cliente à l'un des restaurants ou au bar de l'ITHQ;
 - Conclure un contrat de consommation qui vise la fourniture d'un hébergement ou la location d'un bien, et ce, dans le but de fournir des services touristiques¹⁸;
 - Par exemple, pour la conclusion d'un contrat de location d'une chambre à l'Hôtel de l'ITHQ ou d'une salle de réception pour l'organisation d'un banquet ou d'un événement à l'ITHQ;
 - Faire de l'affichage relatif à des activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales et l'affichage d'une exposition scientifique ou culturelle ou d'un lieu destiné à l'accueil des touristes, et ce, à condition que le français y figure de façon nettement prédominante¹⁹;
 - Par exemple, pour les fins de l'affichage fait par l'Hôtel, le service de banquets et de réunions, les restaurants et le bar de l'ITHQ, à titre de lieux destinés à l'accueil des touristes, ainsi que pour les fins de l'affichage fait par ExperiSens et le GastronomiQc Lab lors d'expositions scientifiques;
 - Élaborer des documents en recherche visés par le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*²⁰;
 - Par exemple, pour l'élaboration de documents utilisés dans le cadre des activités de recherche menées par l'une des unités de recherche de l'ITHQ, telles qu'ExperiSens, le Centre collégial de transfert de technologies de l'ITHQ et le GastronomiQc Lab, une unité mixte de recherche qui est une initiative conjointe entre l'ITHQ et l'Université Laval;
 - Communiquer ou afficher dans une autre langue que le français parce que la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle exigent l'utilisation une telle autre langue²¹;
 - Par exemple, lorsque le personnel de l'ITHQ doit aider une personne étudiante nécessitant une intervention immédiate ou est en situation de détresse et qui est plus à l'aise dans une langue autre que le français ou

¹⁷ Art. 4, al. 1, par. 18, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

¹⁸ Art. 22.3 al. 2, par. 2, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

¹⁹ Art. 8 et 9, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

²⁰ Art. 2, [Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche](#), RLRQ, C-11, r. 5.1.

²¹ Art. 22.3 al. 1, par. 1, et art. 22, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

lorsque l'ITHQ installe des affiches qui ont pour but d'assurer la santé et la sécurité publique;

- Fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec²²;
 - Par exemple, voir les sections « Documents destinés exclusivement à l'extérieur du Québec », « Communications écrites avec des personnes morales à l'extérieur du Québec », « Conférences et allocutions au Québec ou à l'extérieur du Québec » et « Participation à des manifestations publiques au Québec ou à l'extérieur du Québec » du présent document;
- Communiquer dans une autre langue que le français pour se conformer à la loi ou aux pratiques d'un autre État que le Québec²³;
 - Par exemple, lorsque le personnel de l'ITHQ doit communiquer avec une école ou une entreprise partenaire de l'ITHQ qui se situe dans un autre État que le Québec, laquelle pourrait être soumise à des lois ou pratiques différentes;
- Communiquer avec une personne physique qui agit dans le cadre de l'exploitation de son entreprise individuelle, alors que l'ITHQ serait, en vertu de la loi, autorisé à communiquer dans une autre langue avec cette personne physique si elle agissait en son nom personnel²⁴;
 - Par exemple, lorsque le personnel de l'ITHQ communique avec des consultants ou consultantes ainsi que des prestataires de services qui exploitent des entreprises individuelles faisant affaire avec l'ITHQ;
- Communiquer avec des organes d'information qui diffusent de l'information et véhiculent des publicités dans une autre langue que le français²⁵;
 - Par exemple, lorsque le personnel de l'ITHQ doit communiquer avec des entreprises médiatiques (journaux, magazine en ligne, etc.) qui s'intéressent à l'ITHQ ou qui collaborent avec l'ITHQ et dont les publications se font dans une autre langue que le français.

De plus, l'ITHQ a la faculté de communiquer dans une langue autre que le français avec une personne qui lui en fait la demande, à condition que celle-ci atteste répondre à l'un des critères suivants :

- Être une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais²⁶;

²² Art. 22.3 al. 1, par. 2, d), [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

²³ Art. 22.5 al. 1, par. 6, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

²⁴ Art. 3, [Règlement sur la langue de l'Administration](#), RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

²⁵ Art. 22.5 al. 1, par. 1, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

²⁶ Art. 22.2 al. 1 et art. 22.3 al. 1, par. 2, a), [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

- Être une personne autochtone²⁷;
- Être une personne immigrante qui est arrivée au Québec depuis six mois ou moins et qui requiert des services pour son accueil au Québec²⁸.

En outre, dans l'éventualité où il est constaté, après avoir effectué les vérifications requises, qu'une personne correspondait avec l'ITHQ seulement dans une autre langue que le français avant le 13 mai 2021, celle-ci pourra recevoir des services dans cette autre langue si elle en fait la demande au membre du personnel de l'ITHQ auquel elle s'adresse²⁹.

12. PROCESSUS DE PLAINTE

Une personne estimant qu'une ou plusieurs dispositions du présent document n'ont pas été respectées peut porter plainte. La plainte devra être transmise à la Direction générale, à l'adresse responsable-plaintes@ithq.qc.ca, qui en analysera la recevabilité et effectuera son traitement dans un délai raisonnable.

Afin de s'assurer d'un traitement efficace, toute plainte en lien avec la *Politique et directive linguistique* doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Avoir été transmise par écrit et comprendre le nom ainsi que les coordonnées de la personne plaignante;
- S'appuyer sur une disposition de la *Politique et directive linguistique* de l'ITHQ;
- Être suffisamment détaillée pour en permettre l'évaluation et le traitement, et être accompagnée des documents pertinents.

La confidentialité des informations personnelles de la personne plaignante sera préservée. Il est cependant possible que cette dernière soit contactée afin de fournir certaines précisions permettant l'analyse de la plainte. Une plainte transmise de façon anonyme n'est donc pas admissible.

Dans l'éventualité où la plainte serait jugée fondée, des recommandations seront adressées aux personnes ou aux directions visées. Dans tous les cas, la personne plaignante sera avisée de l'issue de sa plainte ainsi que des suites qui y ont été données.

13. RESPONSABILITÉS, MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE LA POLITIQUE

13.1 Direction générale

Le directeur général ou la directrice générale de l'ITHQ est responsable de l'application de la présente *Politique et directive linguistique*. De plus, il ou elle a la responsabilité de

²⁷ Art. 22.3 al. 1, par. 2, b), [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

²⁸ Art. 22.3 al. 1, par. 2, c), [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

²⁹ Art. 22.2 al. 2, [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11.

désigner une personne à titre d'émissaire pour veiller à l'opérationnalisation du présent document. À ce jour, l'émissaire désigné est le directeur ou la directrice des communications et du marketing.

La Direction générale crée, de plus, un comité permanent relevant d'elle-même.

La Direction générale veille également au devoir d'exemplarité dont doit faire preuve l'ITHQ, non seulement à titre d'organisme public mais comme établissement d'enseignement.

13.2 Émissaire

L'émissaire veille au respect des dispositions contenues dans la *Charte de la langue française* et la *Politique et directive linguistique* de l'ITHQ, ainsi qu'à l'opérationnalisation de cette dernière. Il ou elle fait connaître ces textes aux membres du personnel et à la population étudiante, diffuse toute information relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, et veille à la publication de la *Politique et directive linguistique* sur le site web de l'ITHQ.

13.3 Comité permanent

Sont membres du Comité permanent, outre l'émissaire qui le préside, les personnes clés qui auront à assurer la mise en œuvre de la *Politique et directive linguistique* :

- Une personne représentant la Direction des affaires étudiantes;
- Une personne représentant la Direction principale des études;
- Une personne étudiante de l'ITHQ;
- Une personne représentant les services de l'hôtel, de la restauration, des réunions et événements et du Centre d'expertise;
- Une personne représentant la Direction de l'approvisionnement;
- Une personne représentant la Direction des ressources humaines;
- Une personne représentant la Direction générale.

Le Comité permanent élabore la *Politique et directive linguistique*, la révise et la fait approuver par le Comité de direction. Il effectue le suivi de l'application des autres politiques gouvernementales à incidence linguistique. Il exerce une veille en matière de langue et détermine les questions qui doivent être portées à l'attention de la Direction générale. Enfin, il examine les plaintes dont il est saisi et fait les recommandations à la Direction générale pour en disposer. Il voit aussi à la reddition de comptes prévue dans le présent document normatif.

Le Comité permanent s'assure de mener des consultations auprès du corps étudiant et des membres du personnel de l'ITHQ dans l'élaboration et la révision de sa *Politique et directive linguistique*, ainsi que dans la rédaction de son rapport sur l'application de celle-ci auquel il est fait référence ci-dessous (voir 13.5 Reddition de comptes). Pour y parvenir, les

membres du Comité permanent doivent recueillir les commentaires et avis des membres, c'est-à-dire les personnes employées ou étudiantes de l'ITHQ, qu'ils représentent dès lors qu'une modification à la *Politique et directive linguistique* est susceptible de les concerner. Plus concrètement, ils devront recueillir ces avis et commentaires en utilisant l'un ou plus d'un des moyens suivants :

- Par l'envoi d'un courriel adressé aux personnes qu'ils représentent, sollicitant un retour de leur part;
- Par l'envoi d'un sondage à remplir aux personnes qu'ils représentent;
- Par la tenue d'une séance, en présentiel ou en mode virtuel, à laquelle seront invitées toutes les personnes qu'ils représentent.

13.4 Ensemble des directions et des membres du personnel

L'ensemble des directions et des membres du personnel sont responsables de la qualité du français des documents produits et diffusés, et de la bonne utilisation de la langue française dans l'ensemble de leurs activités.

13.5 Reddition de comptes

L'ITHQ fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de sa *Politique et directive linguistique* en indiquant, notamment :

- Sa date d'adoption ou de révision;
- Les mesures prises pour la diffuser, la faire connaître et assurer la formation de son personnel;
- Les éléments qui ont été ajoutés ou modifiés;
- Les éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière quant à leur application et, le cas échéant, les mesures de redressement qui ont été prises;
- Le nombre de rencontres tenues par le Comité permanent.

À la demande, mais minimalement tous les trois (3) ans, l'ITHQ transmet au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de sa *Politique et directive linguistique*.

14. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Le directeur général ou la directrice générale de l'ITHQ est responsable de l'application de la présente *Politique et directive linguistique*.

De plus, une personne a été nommée à titre d'émissaire par le directeur général ou la directrice générale de l'ITHQ, soit le directeur ou la directrice des communications et du marketing. Cet émissaire est chargé de veiller à l'opérationnalisation du présent document.

15. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent document normatif entre en vigueur au moment de sa signature par la directrice générale de l'ITHQ, à l'exception de ses sections qui constituent la directive visée par l'article 29.15 de la *Charte de la langue française*. Celles-ci entrent plutôt en vigueur à la date de leur approbation par le ministre de la Langue française.

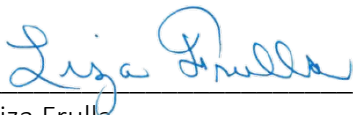
16. MISE À JOUR

À moins de changements importants au sein de son organisation (fusion, changement dans sa mission, etc.) ou de l'arrivée de nouvelles technologies modifiant de façon importante ses façons de faire, l'ITHQ révisé sa *Politique et directive linguistique* une fois tous les dix (10) ans.

Le présent document normatif devra donc être mis à jour d'ici le 29 octobre 2034.

Une fois la version modifiée et adoptée, l'ITHQ achemine sa *Politique et directive linguistique* au ministère de l'Enseignement supérieur qui se chargera de la transmettre au ministère de la Langue française, la publie sur son site web et la diffuse aux membres de son personnel et de sa population étudiante. Si aucune modification n'est apportée à la suite de la révision, l'ITHQ en avise le ministre de l'Enseignement supérieur.

Signée à Montréal, le 31 octobre 2024.



Liza Frulla
Directrice générale