

Conseil d'agglomération de Rivière-Rouge

Directive linguistique

Exceptions

Liste des exceptions prévues à la Charte de la Langue française et aux règlements d'application.

Thème 1 - Les communications écrites et orales avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec

Personne morale – siège ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 16 RLA 2(1)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsque la communication écrite est adressée uniquement au siège ou à un établissement d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans divers cas, l'organisme communique dans une langue autre que le français, en plus de la langue officielle, avec des personnes morales ayant leur siège social à l'extérieur du Québec. Certaines d'entre elles sont établies au Québec.

- L'usage d'une autre langue est aussi requis pour les communications avec des représentants d'entreprises dont le siège social ou les experts en fiscalité sont situés hors Québec. D'importants fournisseurs d'information ou de logiciels de traitement de données économiques ont leur siège social à l'extérieur du Québec : la langue utilisée dans les communications est l'anglais (en plus de la langue officielle), et la documentation n'existe pas en français.
- Lorsqu'une entreprise dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec envisage d'investir au Québec dans une activité soumise au marché du carbone, utiliser l'anglais en plus de la langue officielle peut être requis. L'organisme est responsable d'évaluer le niveau de risque d'atteinte à la compétitivité, lequel déterminera son niveau d'allocation gratuite dans le cadre du marché du carbone.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le français doit toujours être utilisé en premier lieu, mais s'il n'est pas possible de communiquer en français, l'anglais peut être utilisé en plus de la langue officielle. L'organisme vérifie que la personne morale ne peut communiquer en français ou que sa maîtrise du français pourrait mener à une incompréhension des termes financiers de la négociation. Les employés peuvent donc, par exemple, fournir une traduction de courtoisie vers l'anglais lorsqu'il est clair que leurs interlocuteurs ne sont pas en mesure de communiquer en français et que ne pas communiquer avec l'entreprise dans une langue autre que le français ferait que l'éventuel investissement au Québec pourrait ne pas être considéré.

Inspection ou enquête - personnes morales CLF 16 RLA 2(6)

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – personnes morales CLF 16 RLA 2(9)

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est effectuée alors que les principes de justice naturelle exigent l'utilisation d'une autre langue.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est effectuée alors que les principes de justice naturelle exigent l'utilisation d'une autre langue.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est effectuée alors que les principes de justice naturelle exigent l'utilisation d'une autre langue.

Personne physique qui exploite une entreprise individuelle – CLF 16 RLA 3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle s'il a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

N. B. : La faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise est déterminée conformément aux exceptions relatives aux communications avec les personnes physiques répertoriées sous le thème 3 du présent outil.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut être utilisée par l'organisme lorsqu'il communique avec une personne physique exploitant une entreprise individuelle à propos de son dossier d'affaires si cette personne est visée par une exception dans la Charte de la langue française (CLF) lorsqu'elle agit dans le cadre de son dossier personnel. À titre d'exemple, il pourrait s'en servir pour transmettre :

- une communication portant sur les retenues à la source adressée à la propriétaire d'un salon de coiffure qui emploie quelques personnes;
- une communication à propos de la facture obligatoire dans le secteur de la restauration adressée au propriétaire d'un petit restaurant.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

L'organisme privilégie d'abord l'utilisation exclusive du français. Avant d'utiliser cette exception, il s'assure qu'il le fait à la demande de la personne exploitant une entreprise et qu'il a la faculté de le faire en fonction des critères liés à l'exception. Pour ce faire, il vérifie le code de langue inscrit au dossier de la personne en fonction des exceptions prévues dans la Charte pour les personnes physiques.

Thème 2 - Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises pour obtenir un permis, une autorisation, une subvention ou une autre forme d'aide financière

Siège ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 21.9 RLA 6(3)

L'écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il émane du siège ou de l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

L'organisme entend permettre de recevoir d'une personne morale ou une entreprise à lui transmettre un écrit dans une langue autre que la langue officielle si l'écrit est reçu en vue de l'obtention d'un permis ou d'une autre autorisation de même nature et émane du siège ou de l'établissement d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est situé à l'extérieur du Québec, dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Lorsqu'il s'agit de la première communication, l'employé requiert que le représentant de la personne morale ou de l'entreprise lui indique l'adresse de laquelle il s'adresse à lui. Si le représentant est en télétravail, le lieu à partir duquel il s'adresse à l'organisme est présumé être son port d'attache. Il est entendu que, si la communication provient de représentants légaux situés dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle, par exemple d'un bureau de juristes, l'employé doit vérifier la localisation de la personne morale ou de l'entreprise, plutôt que celle de ses représentants.

L'employé vérifie que l'adresse du siège ou de l'établissement de qui la communication provient est réellement située à l'extérieur du Québec dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle (au moyen d'une vérification au Registraire des entreprises du Québec (REQ), à Corporation Canada, dans des systèmes internes, etc.) Si, au terme de sa vérification, l'employé conclut que l'organisme a la faculté de recevoir cet écrit dans une autre langue que le français, il peut l'accepter et le traiter. L'employé s'enquiert toutefois en premier si l'écrit peut lui parvenir en français, considérant les obligations légales en matière d'utilisation du français et le devoir d'exemplarité de l'organisation.

Dans le cas contraire, à savoir si l'employé conclut que l'organisme n'a pas la faculté de recevoir l'écrit dans une langue autre que le français, il ne doit pas traiter l'écrit reçu et doit communiquer avec la personne morale ou l'entreprise afin de l'informer des obligations légales en matière d'utilisation du français et du devoir d'exemplarité de l'organisme.

Entreprise individuelle – CLF 21.9 RLA 6(4)

L'écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne physique qui exploite une entreprise individuelle et que l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne quand cette dernière n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer lorsqu'une personne physique exploitant une entreprise individuelle transmet à l'organisme un écrit dans une autre langue que le français aux fins d'obtention d'un permis, d'une autorisation de même nature, d'une subvention ou d'une autre forme d'aide financière qui n'est pas un contrat, et que l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne quand cette dernière n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue. Exemples de mesures ou instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- En fonction de l'information disponible, évaluer si l'écrit transmis par la personne physique exploitant une entreprise individuelle visée par cette exception peut être rédigé exclusivement en français.
- Il peut s'agir d'une vérification du code de la langue attribuée à cette personne.
- S'il ne s'avère pas possible de transmettre cet écrit exclusivement en français, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue que le français.

Personne morale ou entreprise avec laquelle l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue en plus du français – CLF 21.9 RLA 6(5)

L'écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne morale ou une entreprise avec laquelle l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne morale ou cette entreprise.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

L'employé peut accepter un écrit rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne morale ou une entreprise avec laquelle l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne morale ou cette entreprise. Cela se produit lorsque l'organisme communique avec une personne morale avec laquelle il peut utiliser une autre langue que le français pour effectuer des contrats à l'extérieur du Québec, pour faire briller son expertise, le tout pour remplir ses obligations et faire avancer sa mission.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

L'employé utilise toujours le français en premier. S'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour communiquer avec les personnes morales ou entreprises visées à cette exception, il peut utiliser une autre langue.

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications

Lorsque la santé l'exige – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque la santé l'exige.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception peut s'appliquer dans des situations où une communication dans une autre langue est requise lorsque la santé l'exige, par exemple :

- lors d'une panne d'électricité pouvant affecter la santé;
- lors d'une crue des eaux;
- dans toute situation pouvant affecter la santé d'une personne, par exemple pour lui prodiguer des soins de santé (utiliser un appareil respiratoire) ou protéger son intégrité.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Le recours à une autre langue que le français n'est possible que lorsque la santé l'exige et que les circonstances ne permettent pas de communiquer exclusivement en français.

Lorsque la sécurité publique l'exige – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque la sécurité publique l'exige.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception peut s'appliquer dans des situations où une communication dans une autre langue est requise pour assurer la sécurité publique, par exemple :

- lors d'une panne d'électricité;
- lors d'une crue des eaux;
- dans des situations qui, en raison de la nature des activités de l'organisme et des dangers inhérents à l'électricité, exigent l'application de cette exception pour assurer la sécurité publique (par exemple lors de travaux d'élagage d'arbres ou pour respecter des consignes près d'installations électriques).

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Le recours au français est privilégié. Toutefois, si les circonstances ne permettent pas une communication exclusivement en français, l'utilisation d'une autre langue en plus du français est autorisée à des fins de sécurité publique.

Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque les principes de justice naturelle l'exigent.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, dans des cas d'inspection pour vol d'électricité ou dans le cadre d'une enquête criminelle lorsqu'une personne physique n'est pas en mesure de communiquer en français et qu'il est nécessaire d'utiliser une autre langue que le français pour qu'elle comprenne ce qui lui est reproché et qu'elle puisse répondre adéquatement.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Cette exception s'applique lorsque les principes de justice naturelle l'exigent et uniquement après que l'organisme a tenté de communiquer en français avec une personne physique qui ne comprend pas le français, par exemple lors d'une déclaration des faits ou d'une déposition exigée de cette personne.

Inspection ou enquête - personnes physiques RDR 1(15)

Un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin d'exercer une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin d'exercer une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin d'exercer une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la CLF, mais non visée par les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire).

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, dans les communications avec la personne qui est visée, relativement aux activités courantes de l'organisme, notamment celles touchant le service à la clientèle et celles concernant une séance d'information ou de consultation publique à laquelle participe la personne visée par cette exception.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue.

Exemples de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- En fonction de l'information disponible, évaluer si la communication avec la personne physique visée par cette exception peut se faire en français. Si cela ne s'avère pas possible, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue;
- Lors de la tenue d'une séance d'information ou de consultation à laquelle participe la personne visée par cette exception, et suivant l'information disponible, évaluer si la communication avec cette dernière peut se faire en français. Si cela ne s'avère pas possible, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue.

Personne admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.2

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais, sans avoir l'obligation d'utiliser également la langue officielle, lorsqu'une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la CLF, autres que les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire), en fait la demande.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer lorsque le personnel de l'organisme communique avec une personne qui se déclare admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la Charte de la langue française. Ce peut notamment être le cas lors du traitement d'une plainte ou d'une dénonciation, ou lors d'une prestation de service à la clientèle.

La personne admissible à la présente exception peut, le cas échéant, être admissible à l'exception prévue au thème 1 concernant les communications avec les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

À l'oral, la première langue de contact, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français. Le personnel qui a l'initiative d'une communication orale avec une personne physique doit parler en français. S'il n'a pas l'initiative de la conversation, il doit vérifier, avant d'utiliser l'anglais, si la personne répond aux exigences de la présente exception, soit

qu'elle demande expressément que le personnel de l'organisme s'adresse à elle en anglais et qu'elle se déclare de bonne foi admissible à l'enseignement en anglais. Une fois ces vérifications faites, lesquelles peuvent se faire en anglais, la communication peut se poursuivre dans cette langue.

À l'écrit, il revient à la personne admissible qui ne comprend pas la communication qui lui est adressée en français de demander à l'organisme s'il est possible de l'obtenir en anglais. Avant d'acquiescer à cette demande, le personnel vérifie si cette personne se déclare admissible à l'enseignement en anglais. Dans l'affirmative, la correspondance peut se poursuivre en anglais, en plus du français. La correspondance en anglais doit être présentée sur un support distinct (par exemple dans un fichier Word en pièce jointe), sans en-tête ni signature manuscrite, et la mention « Translation » doit figurer dans le haut du document.

Dans le cas où la personne n'est pas admissible à recevoir l'enseignement en anglais, les communications sont uniquement en français.

Accueil des personnes immigrantes – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, aux communications liées aux activités courantes de l'organisme, notamment celles touchant le service à la clientèle, par exemple lors de l'ouverture d'un nouveau compte de la personne visée par cette expression ou lors d'une séance d'information ou de consultation à laquelle elle participe.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue.

Le recours à autre langue n'est possible que si la personne ne comprend pas le français. Si tel est le cas, vérifier si cette dernière est visée par cette exception autorisant l'utilisation d'une autre langue.

Au centre de relations clientèle, un code de langue est attribué à la personne immigrante qui confirme au membre du personnel de l'organisme qu'il est possible d'utiliser une autre langue que le français pour communiquer avec elle durant les six premiers mois suivant son arrivée au Québec. De plus, la date de son arrivée au Québec sera inscrite à son dossier.

3. Quelles sont les mesures prises pour assurer des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes, à la fin d'une période de six mois?

Le code de langue attribué à la personne bénéficiant de cette exception sera retiré de manière automatisée après le délai de six mois. Dans le cas où ce code de langue n'est pas accessible au membre du personnel de l'organisme (par exemple lors d'une réunion, d'une conférence ou d'une séance d'information ou de consultation à laquelle participe la personne immigrante), la date d'arrivée au Québec de la personne immigrante lui est demandée. S'il s'est écoulé moins de six mois depuis cette date, il est possible d'utiliser une autre langue que le français.

4. Quelles sont les mesures prises pour utiliser la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée?

Au centre de relations clientèle, des mesures sont prises pour que soit utilisée la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée, par exemple :

- accepter la demande d'accompagnement de la personne immigrante par un ou une interprète d'un organisme communautaire lors de l'ouverture du dossier;
- offrir à la personne immigrante de bénéficier d'un service d'interprète lorsqu'elle est en communication avec le service de recouvrement. Ce service d'interprète est offert par différents organismes sans but lucratif (OSBL).

Pour les communications subséquentes, sauf si elles concernent le recouvrement, la représentante ou le représentant du service à la clientèle peut proposer à la personne immigrante :

- de demander l'aide d'une personne de son entourage pour créer son Espace client sur le site Web de l'organisme;
- d'autoriser par procuration une autre personne à accéder à son dossier et à agir en son nom;
- de s'adresser aux organismes suggérés par les instances gouvernementales lors de son activité au Québec.

Services à certains organismes visés à l'article 95 et aux Autochtones – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

L'employé qui est en lien avec la clientèle autochtone peut communiquer à l'oral dans une autre langue que le français pour lui fournir des renseignements ou des services, si la personne a attesté de bonne foi faire partie des exceptions et si l'employé est en mesure de le faire. S'il n'est pas en mesure de le faire, il peut diriger l'interlocuteur vers un employé qui le peut.

À l'écrit, il peut communiquer dans une autre langue, en plus du français, si la personne a attesté de bonne foi faire partie des exceptions et si l'employé est en mesure de le faire. S'il n'est pas en mesure de le faire, il peut diriger l'interlocuteur vers un employé qui le peut.

Des copies de courtoisie de documents et de textes peuvent également être fournies sur demande. Les copies de courtoisie doivent alors être transmises en accompagnement de la version originale en français.

Les clientèles de l'organisme concernées par cette situation sont principalement des parents et des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Les employés de l'organisme communiquent toujours d'abord en français. Dans le cas où une personne entame la conversation dans une autre langue, l'employé vérifie si la personne est visée par une des exceptions. La personne peut aussi l'indiquer à l'avance en appuyant sur la touche adéquate si elle est transférée par le système de réponse vocale interactive (RVI).

À l'écrit, lors de la réception d'un courriel dans une autre langue que le français, l'employé répond en français. Si la personne demande à poursuivre dans une autre langue, elle doit attester de bonne foi faire partie des exceptions, par téléphone ou par courriel, avant que l'employé de l'organisme ne lui réponde dans une autre langue, en plus du français, s'il est en mesure de le faire. S'il n'est pas en mesure de le faire, il peut diriger l'interlocuteur vers un employé qui le peut.

Regroupements autochtones et Autochtones – RDR 1(13)

Un organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, afin de communiquer avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* avec un Autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception s'applique lorsque l'organisme communique avec un regroupement autochtone au sens du premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c M-30) ou avec un autochtone, et ce, peu importe l'endroit où la communication a lieu.

Cette exception s'applique à toutes les communications, peu importe leur objet (par exemple des communications ayant lieu dans le cadre de consultations ou de concertations), à l'exception des communications suivantes :

- Communications liées à la conclusion ou à la mise en œuvre d'une entente en matière d'affaires autochtones visée par l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (voir le thème 5 – Les contrats et les ententes)
- Communications liées à la fourniture de services à l'organisme par une personne morale ou une entreprise (voir le thème 5 – Les contrats et les ententes)

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue. Exemple de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- En fonction de l'information disponible, évaluer si la communication avec un regroupement autochtone visé par cette exception peut se faire en français.
- S'il ne s'avère pas possible de communiquer exclusivement en français, appliquer l'explication autorisant l'utilisation d'une autre langue que le français, en plus du français.

Conseil de bande – RDR 1(12)

Un organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, afin de communiquer avec un conseil de bande et de lui fournir des services.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer aux communications liées à la fourniture de services par l'organisme à un conseil de bande.

Le terme « conseil de bande » désigne les organes de gouvernance d'une communauté autochtone faisant partie des Premières Nations (généralement, un conseil de bande au sens de la Loi sur les Indiens (LRC 1885 C I-5)). Cette exception vise à préciser la portée de l'exception relative à la fourniture de services aux organismes visés à l'article 95 et aux Autochtones.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue.

Exemple de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- En fonction des informations disponibles, évaluer si la communication avec un conseil de bande peut se faire en français.
- Si cela ne s'avère pas possible, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue que le français, en plus du français.

Ministre ou titulaire d'une charge publique élective – CLF 22.5

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les communications d'un ministre ou d'un titulaire d'une charge publique élective au sein de l'organisme, autres que celles destinées à un tel organisme ou aux membres de son personnel.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer aux communications écrites ou orales d'un titulaire d'une charge publique élective pour des allophones, mais pas aux communications destinées à l'organisme ou aux membres du personnel de l'organisme.

Exemple :

- Le premier ministre ou un ministre peut s'exprimer en français et en anglais lorsqu'il prend la parole pour parler aux citoyens avec des homologues qui ont l'anglais comme seule langue d'usage.

2. Quel effort l'organisme peut-il déployer pour s'assurer que le devoir d'exemplarité, dans son esprit, est pris en compte dans l'exercice de cette faculté?

Les communications écrites doivent être en français exclusivement lorsque toutes les parties ont le français comme langue officielle ou que les interlocuteurs maîtrisent suffisamment le français.

L'organisme ne communique dans une autre langue que sur la demande expresse de la personne physique. Avant de communiquer dans une autre langue que le français, le personnel de l'organisme doit effectuer une vérification de la maîtrise du français de l'interlocuteur. Les vérifications se basent sur les déclarations des interlocuteurs selon leur bonne foi. Si l'interlocuteur maîtrise suffisamment le français, les communications se déroulent en français.

Advenant la réception d'une communication écrite dans une autre langue que le français ne permettant pas la vérification de la maîtrise de la langue, l'écrit officiel émanant de l'organisme doit être en français. Une traduction de courtoisie peut être fournie. La version française doit avoir une valeur officielle.

Dans tous les cas où une autre langue est utilisée, la version française est toujours la version officielle, et une traduction de courtoisie est jointe.

De plus, lorsqu'il existe une page Web de l'organisation dans une autre langue que le français, celle-ci se trouve dans une section distincte et comporte un bandeau qui précise le public auquel ladite page s'adresse.

Thème 4 – L'affichage

Santé et sécurité – CLF 22

L'organisme peut afficher en français et dans une autre langue lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer dans une des situations où l'affichage en français et dans une autre langue est requis lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent, par exemple :

- lors d'une panne d'électricité;
- lors d'une crue des eaux;
- dans des situations qui, en raison de la nature des activités de l'organisme et des dangers inhérents à l'électricité, exigent l'application de cette exception pour assurer la sécurité publique (par exemple, lors de travaux d'élagage d'arbres ou pour le respect des consignes près des installations électriques);
- dans toute situation pouvant affecter la santé d'une personne (par exemple, pour l'affichage dans une centrale

nucléaire lorsqu'il est destiné à des tiers et qu'il vise des mesures à prendre ou des mises en garde en ce qui a trait à la santé ou à la sécurité).

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

L'utilisation d'une autre langue est possible lorsque la santé ou la sécurité l'exigent. Si la situation requiert un affichage dans une autre langue que le français, les règles applicables en pareilles circonstances doivent être suivies.

Valeur culturelle ou historique – CLF 22.1

Pour désigner une voie de communication sur le territoire d'une municipalité, l'organisme peut utiliser, avec un terme générique français, un terme spécifique autre qu'un terme français s'il est consacré par l'usage ou si son utilisation présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, au moment de désigner un chemin ou une voie menant entre autres à un belvédère ou à un site touristique.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Il faut s'assurer que le terme spécifique que l'organisme souhaite utiliser est notoire ou que sa valeur culturelle ou historique est incontestable.

Thème 5 - Les contrats et les ententes

Contrat public – CLF 21 RLA 4(1)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il y a lieu 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 public.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple :

- lorsque des accords intergouvernementaux s'appliquent ou lorsque l'offre québécoise est insuffisante pour répondre aux besoins relatifs à une catégorie de biens ou de services reliés notamment aux technologies de l'information, à des biens stratégiques ou à des services professionnels;
- lorsqu'à la suite d'un examen du marché, d'un appel d'intérêt ou d'un premier appel de propositions ouvert au Québec, il a été constaté que le marché québécois ne peut pas répondre à un besoin de l'organisme pour acquérir un bien ou un service.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Lorsque l'organisme a besoin de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec, des mesures ou instructions seront mises en place pour assurer le respect des critères applicables à l'utilisation d'une autre langue en plus du français.

Écrits de nature financière, technique, industrielle ou scientifique – CLF 21 RLA 4(2)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque le soumissionnaire ou le contractant doit, relativement à un contrat, transmettre des écrits qui respectent toutes les conditions suivantes :

- ils n'existent pas en français;
- ils sont produits par un tiers;

- ils sont liés au domaine de l'assurance ou sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple :

- pour le dépôt d'un manuel d'instructions, d'un guide d'entretien d'un appareil fabriqué par un tiers ou d'une lettre de crédit au soutien d'un contrat ou d'un document qui lui est relatif;
- pour le dépôt de conditions d'utilisation d'une licence émanant d'un tiers lorsque celles-ci font partie intégrante d'un contrat conclu avec un revendeur.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Cette exception vise les écrits, transmis par un contractant ou un soumissionnaire, qui, à la fois, n'existent pas en français, sont produits par un tiers, sont liés au domaine de l'assurance et sont de nature financière, technique industrielle ou scientifique.

L'organisme accepte de recevoir un document dans une autre langue que le français si les conditions mentionnées précédemment sont réunies.

Siège social ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 21 RLA 4(6)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque l'organisme contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et 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 Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception pourrait être appliquée par le personnel des services financiers et juridiques de l'organisme dans le cadre de la signature d'une entente ou d'un contrat pour réaliser des enquêtes d'achat de données ou de droits d'auteurs ou pour utiliser des questions d'enquêtes ou lors de travaux de collaboration statistique avec des instituts de recherche, des agences gouvernementales ou des firmes dont le siège social est situé dans les provinces canadiennes anglophones, aux États-Unis ou ailleurs dans le monde.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Lorsque l'organisme conclut un contrat au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion d'un contrat ont lieu avec le siège social ou un établissement de la personne morale qui est situé à l'extérieur du Québec, il peut joindre au contrat et aux documents connexes une version dans une autre langue que le français.

La version dans une autre langue est présentée sur papier sans en-tête ni signature, et porte la mention « Traduction » dans la langue visée.

Lorsqu'elle est transmise par courriel, la version, dans une autre langue que le français, d'une communication est jointe dans un fichier distinct et porte la mention « Traduction » dans la langue visée.

Bail de logement – CLF 21 RLA 4(17)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il conclut un bail de logement avec une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer lors de la conclusion de baux pour des logements à l'extérieur du Québec signés avec une personne physique.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Les communications écrites doivent être en français exclusivement lorsque toutes les parties ont le français comme langue officielle ou que les interlocuteurs maîtrisent suffisamment le français.

L'organisme applique aussi le principe de retenue, ce qui signifie que la faculté d'utiliser une autre langue que le français ne doit pas entraîner son utilisation systématique. L'utilisation d'une autre langue que le français ne peut se faire que si l'organisme l'estime nécessaire dans les circonstances.

Avant de communiquer dans une autre langue que le français, le personnel de l'organisme doit effectuer une vérification de la maîtrise du français de l'interlocuteur. Les vérifications se basent sur les déclarations des interlocuteurs selon leur bonne foi. Si l'interlocuteur maîtrise suffisamment le français, les communications se déroulent en français. Si le contrat est rédigé par l'organisme, il est rédigé exclusivement en français lorsque toutes les parties ont le français comme langue officielle. Une traduction de courtoisie peut être fournie lorsqu'une des parties n'a pas le français comme langue officielle ou ne maîtrise pas suffisamment le français et est visée par une exception. La version française doit avoir une valeur officielle.

Dans tous les cas où une autre langue est utilisée, la version française est toujours la version officielle, et une traduction de courtoisie est jointe. Si le contrat est rédigé par l'autre partie, l'organisme demande à avoir une version française du contrat et des documents le concernant.

Contrat à exécution instantanée – CLF 21 RLA 4(18)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il conclut avec une personne physique un contrat à exécution instantanée à l'égard duquel :

- aucune ouverture de dossier ni démarche d'inscription n'est nécessaire;
- la conclusion a lieu en présence des parties;
- la personne physique a demandé que l'organisme utilise une autre langue.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, dans un contexte de vente d'articles dans les boutiques de souvenirs de certaines installations de l'organisme.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Exemple de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- S'assurer d'une demande de la personne physique avant de recourir à une autre langue que le français.

Personne morale à l'extérieur du Québec – CLF 21.4(1)b)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il contracte au Québec avec 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.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, lorsque l'organisme conclut un contrat d'achat de biens au Québec avec 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.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Exemple de mesures ou d'instructions qui sont mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- S'assurer que la personne morale ou l'entreprise n'est pas assujettie à l'obligation d'immatriculation et que son siège social est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

Contrat de consommation à exécution successive – CLF 22.3

Un contrat de consommation à exécution successive duquel l'organisme est signataire peut être rédigé à la fois en français et dans une autre langue dans chacune des situations suivantes :

- lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent;
- afin de fournir des services en anglais à la personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais;
- afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones;
- afin de fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec;
- afin de fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec;
- afin de fournir des services touristiques.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, lorsque l'organisme conclut un contrat de consommation à exécution successive avec sa clientèle relativement :

- aux services offerts pour mieux consommer l'énergie, tels les produits connectés par le service de maison intelligente et l'utilisation d'une application intuitive;
- au service offert par le Circuit électrique, concernant la recharge de véhicules électriques.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Exemples de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :

- En fonction de l'information disponible, évaluer si le contrat peut être rédigé exclusivement en français.
- S'il ne s'avère pas possible de conclure ce contrat exclusivement en français, appliquer cette exception autorisant l'utilisation d'une autre langue en plus du français.

Thème 7 - Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations avec l'extérieur du Québec

Services et relations à l'extérieur du Québec – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique par écrit afin de fournir des services et d'entretenir des relations à l'extérieur du Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer lorsque le personnel de l'organisme est amené à communiquer avec des personnes morales ou physiques à l'extérieur du Québec qui ne comprennent pas le français. À l'écrit, le personnel peut alors utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, notamment pour informer une entreprise étrangère qui souhaite s'établir au Québec de ses obligations linguistiques et de l'application de la Charte de la langue française, pour transmettre à des instances établies à l'extérieur du Québec de l'information relative aux exigences québécoises liées aux ordres professionnels ou pour consulter des organismes de toponymie nationaux et internationaux. Les documents traduits dans une autre langue doivent porter une mention précisant que le texte original est en français.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

À l'écrit, le personnel doit appliquer le principe de retenue et s'assurer qu'il n'est pas possible d'utiliser exclusivement le français avant d'avoir recours à une autre langue en plus de la langue officielle, malgré l'existence de la présente exception. À l'oral, la première langue de contact doit toujours être le français. Le personnel qui a l'initiative d'une communication doit utiliser le français. S'il n'a pas l'initiative de la communication, il doit vérifier, avant d'utiliser une autre langue en plus du français, si ses interlocuteurs viennent de l'étranger, s'ils ne comprennent effectivement pas le français et s'il n'est pas

possible d'avoir recours à des services d'interprétation. Une fois ces vérifications faites, lesquelles peuvent se faire dans une autre langue que le français, les communications orales peuvent se poursuivre dans cette langue.