

OBJET : Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

ENTRÉE EN VIGUEUR : 15 décembre 2025

RÉSOLUTION : 25-14928

RÉVISION :

1. PRÉAMBULE

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (loi 14) a été sanctionnée et a ainsi modifié la *Charte de la langue française* (ci-après appelée la « *Charte* », instaurant un devoir, pour les organismes municipaux, d'utiliser le français de façon exemplaire et exclusive, sous réserve de certaines exceptions où une autre langue que le français peut être utilisée. La Politique linguistique de l'État partage les grandes orientations en matière d'exemplarité.

La Ville de Saint-Georges doit donc adopter une directive en précisant la nature des situations où elle entend utiliser une autre langue que le français au sein de son organisation.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à tous les membres du personnel de la Ville de Saint-Georges.

3. OBJECTIFS

L'objectif de la présente directive est d'encadrer et de préciser dans quels cas et pour quelles fins une autre langue que le français peut être utilisée à la Ville de Saint-Georges. Elle circonscrit le cadre d'utilisation des exceptions afin de toujours favoriser l'emploi du français.

4. CADRE DE RÉFÉRENCE

La Politique de l'État, qui donne les grandes orientations en matière d'exemplarité, a été approuvée par le gouvernement le 22 février 2023. La Ville est un organisme de l'Administration auquel s'applique cette politique. La Ville est donc tenue de respecter le devoir d'exemplarité de l'État et donc, de favoriser l'utilisation du français, même lorsqu'elle a la faculté d'utiliser une autre langue, dans ses communications écrites et orales.

Néanmoins, certaines situations peuvent nécessiter l'utilisation d'une autre langue que le français, notamment dans le cadre de services aux citoyens. La *Charte* prévoit déjà certaines situations où une autre langue que le français puisse être utilisée. La Ville, par l'adoption de la

présente directive, indique les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de son organisation et les exceptions que le personnel peut utiliser dans le cadre de ses fonctions.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Pour être exemplaire, la Ville utilise exclusivement le français dans ses communications écrites et orales. Toutefois, la *Charte* de la langue française et ses règlements ainsi que la présente directive prévoient des situations exceptionnelles où la Ville a la faculté d'utiliser une autre langue.

Ainsi, le personnel des différents services municipaux peut, dans ces situations et à certaines conditions, utiliser une autre langue que le français. Le recours à une autre langue ne doit jamais être systématique. Même lorsque la Ville dispose d'une faculté d'employer une autre langue, elle doit toujours utiliser le français dès qu'elle l'estime possible.

6. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

6.1. Faculté d'utiliser une autre langue que le français

La Ville peut utiliser une autre langue que le français uniquement dans des cas exceptionnels. Avant d'employer une autre langue que le français, tout employé s'assure, en vérifiant au cas par cas, qu'il est dans une situation exceptionnelle (voir annexe 1). Il peut en tout temps se référer à l'Émissaire de la langue française désignée par la Ville, madame Magalie Plourde, directrice générale adjointe.

Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.2 de la *Charte*, une exception permettant à la Ville de recourir à une autre langue que le français à l'écrit dans une situation lui confère aussi la faculté d'utiliser cette autre langue à l'oral dans la même situation. Cependant, avant d'utiliser une autre langue que le français, la Ville doit s'assurer que :

- tous les moyens raisonnables ont été pris pour utiliser exclusivement le français;
- l'utilisation exclusive du français aurait pour conséquence de compromettre sa mission ou le service au citoyen.

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, 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.

6.2. Impossibilité d'utiliser une autre langue que le français

Lorsqu'un employé constate, après vérification, qu'il n'est pas dans une situation où il peut utiliser une autre langue que le français, il utilise exclusivement le français.

6.3. Exceptions (Annexe 1)

Les exceptions pouvant être utilisées par le personnel sont regroupées sous différents thèmes et indiquent dans quels cas, dans quelles circonstances et à quelles conditions, une autre langue que le français peut être utilisée.

7. RÔLES DE L'ÉMISSAIRE

L'Émissaire a comme responsabilité de faire des recommandations, de s'assurer du respect de la présente directive et de proposer toute modification, mise à jour ou clarification afin de faciliter son usage et sa compréhension. Il doit également s'assurer de la production du rapport annuel au Ministère.

8. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entre en vigueur à la date de son adoption. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires. La présente directive est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la *Charte* ou à ses règlements doivent être pris en compte ou que des exceptions supplémentaires sont jugées nécessaires.

ANNEXE 1

LISTE DES EXCEPTIONS

THÈME 2 : LES ÉCRITS TRANSMIS À L'ADMINISTRATION PAR LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES POUR OBTENIR UN PERMIS, UNE AUTORISATION DE MÊME NATURE, UNE SUBVENTION OU UNE AUTRE FORME D'AIDE FINANCIÈRE QUI N'EST PAS UN CONTRAT VISÉ À L'ARTICLE 21 DE LA CLF

Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises doivent être exclusivement en français. Pour que l'Administration puisse accepter un tel écrit rédigé dans une autre langue que le français, il faut qu'une situation d'exception s'applique.

SIÈGE OU ÉTABLISSEMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 21.9 RLA 6(3)

L'organisme peut accepter de recevoir un écrit 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.

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 peut utiliser une autre langue que le français dans les cas où des écrits proviennent d'établissements dont le siège social est à l'extérieur du Québec. Ces demandes peuvent concerner des demandes de permis, de subvention ou être de nature financière.

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 doit s'assurer que des versions en français des documents ne peuvent pas lui être acheminées avant d'utiliser une autre langue que le français.

THÈME 3 : LES COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES ET AUTRES COMMUNICATIONS

L'Administration communique exclusivement en français avec les personnes physiques. Pour utiliser une autre langue que le français dans une communication destinée à une personne physique, il faut qu'une situation d'exception s'applique. Ce thème comprend notamment les communications relatives aux services, avis d'ébullition, coupure d'eau, service d'incendie, etc.), les communications avec des travailleurs saisonniers du secteur privé, les communications relatives à l'application des règlements municipaux, les réponses à des questions et des demandes diverses des citoyens.

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.

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 du public comme :

- Lors d'un sinistre;
- Lors d'un accident;
- Lors d'une panne d'électricité;
- Lors d'une crue des eaux;
- Lors d'un événement climatique majeur;
- Dans toute situation pouvant affecter la santé ou la sécurité d'une personne ou des biens.

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 sécurité l'exige et que les circonstances ne permettent pas de communiquer exclusivement en français.

ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES – CLF 22.3(2)C)

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.

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 du paiement de taxes ou de constat d'infraction, de l'ouverture d'un compte ou lors d'une séance d'information ou de consultation à laquelle elle participe.

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 être utilisé et il ne faut pas recourir systématiquement à une autre langue. Le recours à une autre langue n'est possible que si la personne ne comprend pas le français. Si tel est le cas, il faut vérifier si cette personne est visée par cette exception autorisant l'emploi d'une autre langue. Le personnel doit s'enquérir de la date d'arrivée au Québec de la personne immigrante. Si la personne est arrivée au Québec depuis moins de six mois, il est possible d'utiliser une autre langue que le français pour communiquer avec elle.

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?

Après un délai de six mois de la date d'arrivée au Québec, le personnel doit communiquer avec la personne immigrante en français. Si la personne n'est pas en mesure de communiquer en français, le personnel doit la référer à un organisme pouvant lui fournir de l'assistance comme le Carrefour Jeunesse Emploi.

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

Le personnel doit accepter la demande d'accompagnement d'un interprète par la personne immigrante. Il peut également accepter une procuration. Les services d'accompagnements par des organismes communautaires sont également autorisés.

TOURISME – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services touristiques.

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

Certaines demandes d'informations de nature touristiques peuvent être adressées à l'organisme par écrit ou oralement. Les informations sont transmises à des fins de promotion de la Ville ou de la région.

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 personnel doit s'assurer que les informations transmises ne peuvent l'être que dans une autre langue que le français pour fin de compréhension et d'information.

ORGANES D'INFORMATION DIFFUSANT DANS UNE AUTRE LANGUE – CLF 22.5

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les communications destinées à des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et dans la publicité qu'ils véhiculent.

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

Il peut arriver que certains médias d'information sollicitent des informations ou des entrevues, notamment à la mairie et aux communications, pour des fins de diffusion de l'information.

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?

L'organisme doit s'assurer que le média utilise exclusivement une autre langue que le français dans ses diffusions.

THÈME 4 : L’AFFICHAGE

L’Administration n’utilise que le français dans l’affichage. Pour utiliser une autre langue, il faut qu’une situation d’exception s’applique. Ce thème vise tout l’affichage officiel, c’est-à-dire tout message affiché par l’Administration, dans un lieu public ou dans les bureaux de l’Administration, qu’il soit destiné ou non au public. Par exemple, il peut s’agir d’affiches, d’écrans, de banderoles, d’écriteaux et de kiosques.

MILIEU TOURISTIQUE – RLA 9

L’organisme peut afficher en français et dans une autre langue lorsqu’il s’agit de l’affichage d’un musée, d’une exposition culturelle ou scientifique, d’un lieu destiné à l’accueil ou à l’information des touristes ou de tout autre site touristique relatif à toute activité, sur les lieux mêmes où ils sont situés, pourvu que le français y figure de façon prédominante.

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 peut afficher dans une autre langue que le français lorsqu’il s’agit de promouvoir les activités touristiques ou d’en informer la population. L’affichage est destiné à l’accueil ou à l’information des touristes.

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 doit s’assurer que les informations transmises ne peuvent l’être que dans une autre langue que le français pour fins de compréhension. L’affichage en français doit prédominer.

THÈME 5 : LES CONTRATS ET LES ENTENTES

Les contrats conclus par l’Administration, y compris ceux qui s’y rattachent en sous-traitance, sont rédigés exclusivement dans la langue officielle. Pour utiliser uniquement une autre langue ou une autre langue, en plus de la langue officielle, dans la rédaction d’un contrat, il faut qu’une situation d’exception s’applique. Ce thème comprend notamment les appels d’offres, les contrats de service, les contrats de construction, les contrats d’approvisionnement ainsi que les contrats à exécution instantanée (entrée à la piscine, location d’équipement, passages d’autobus, etc.).

ÉCRITS DE NATURE FINANCIÈRE, TECHNIQUE, INDUSTRIELLE OU SCIENTIFIQUE – CLF 21 RLA 4(2)

Le contractant 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.

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.

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 ou 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.

CONTRAT D'APPROVISIONNEMENT – INSCRIPTION RELATIVE À UN PRODUIT – NON-DISPONIBILITÉ EN FRANÇAIS – CLF 21.12**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 doit voir à ce que toute inscription relative à un produit qu'il obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale soit rédigée en français. Il ne peut y déroger que lorsqu'il lui est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché.

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 doit vérifier s'il existe des produits équivalents et conformes en français.

SERVICE REÇU AUPRÈS D'UNE PERSONNE MORALE OU D'UNE ENTREPRISE – NON-DISPONIBILITÉ EN FRANÇAIS – CLF 21.12**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 doit voir à ce que tout service obtenu auprès d'une personne morale soit en français. Il ne peut y déroger que lorsque des services, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français. Ces services peuvent être en matière de technologie de l'information, de contrat d'entretien d'infrastructure ou de service de fournisseurs.

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 doit vérifier si les services peuvent être donnés en français avant d'utiliser une autre langue.

CONTRAT POUR UNE POLICE D'ASSURANCE – CLF 21.5

Un contrat conclu par l'organisme pour une police d'assurance, lorsqu'elle n'a pas d'équivalent en français au Québec et qu'elle provient de l'extérieur du Québec ou que son utilisation est peu répandue au Québec, ainsi que les écrits qui y sont relatifs, peut être rédigé seulement dans une autre langue.

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

Lorsque l'organisme doit souscrire des polices d'assurance et que celles-ci sont rédigées en anglais pour fins contractuelles, l'organisme peut utiliser une autre langue que le français pour fins d'analyse et de compréhension des polices.

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 doit demander une version en français des documents et si cela s'avère impossible, demander les certificats de garantie en français ou faire affaire avec un intermédiaire en français.