

5 septembre 2023

GATINEAU
POUR
LA
VIE



Exemplarité de l'État

Charte de la langue française

Objectif de présentation : information

Service des communications

Comité plénier



Mise en contexte

Pourquoi nous sommes ici

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée et est venue modifier la *Charte de la langue française*.

- De nouvelles dispositions de la *Charte de la langue française* et de ses règlements, applicables à l'Administration, sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2023.
- L'Administration a le devoir d'agir comme un chef de file afin de protéger, de promouvoir et de faire rayonner le français.
- Des modifications sont à prévoir dans la façon de communiquer avec les citoyens et les fournisseurs.

Objectif de la présentation



INFORMATION

Nouvelles obligations de la *Charte* et de sa réglementation, les changements à apporter et la reddition de compte demandée.

Plan de la présentation

01

État de
la situation

04

Facteurs
de succès

02

Impacts –
Enjeux

03

Échéancier

État de la situation

Les instruments du Ministère de la langue (MLF)

La mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État repose sur trois types d'instruments

Charte de la langue française et règlements d'application

- Prévoient les situations où l'Administration peut utiliser le français et une autre langue ou uniquement une autre langue.

Politique linguistique de l'État

- Guide les organismes de l'Administration dans l'exécution des obligations qui leur incombent.

Directives des organismes

- Précise la nature des situations dans lesquelles les organismes entendent utiliser une autre langue que le français.

La Loi

La Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français est venue modifier la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que **seule langue officielle et commune au Québec**.

L'administration publique québécoise communique désormais **exclusivement en français**, tant avec ses partenaires et son personnel qu'avec la population.

Communication avec des personnes physiques

Dans certaines situations, la *Charte* accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français

Personnes physiques visées par les exceptions :

- Personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais
- Premières Nations et Inuit
- Personnes immigrantes
- Personnes qui correspondaient seulement en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021
- Personne physique à l'extérieur du Québec

Autres situations particulières où un organisme peut déroger du principe d'exemplarité :

- Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle
- Services touristiques
- Situations exceptionnelles visées par la disposition de temporisation

Communication avec les personnes morales ou les entreprises

Dans certaines situations, la *Charte* accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français

Personnes morales ou entreprises visées par les exceptions :

- Les personnes morales ou les entreprises établies à l'extérieur du Québec (qui n'ont pas de siège ou d'établissement au Québec)
- Les personnes morales ou les entreprises établies au Québec, mais dont les communications concernent uniquement le siège ou l'établissement à l'extérieur du Québec
- Les personnes morales exemptée de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 (Convention de la Baie-James et du Nord québécois et Convention du Nord-Est québécois)
- Les établissements d'une personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visées à l'article 97 (réserves indiennes) ou à une personne visée à cet article
- Les exploitants d'entreprises individuelles qui correspondent déjà avec la Ville dans une autre langue dans le cadre de leurs dossiers personnels.

Faculté d'utiliser une autre langue que le français

À compter du 1^{er} juin 2023, les organismes de l'Administration devront valider s'ils ont la faculté d'utiliser une autre langue que le français avec leurs clients et leurs partenaires.



Le processus de validation reposera sur la bonne foi des personnes qui communiqueront avec les organismes de l'Administration. Aucune preuve justificative ne sera demandée aux citoyens.

Lorsqu'un organisme de l'Administration rend un service, il posera des questions à la personne afin de vérifier si celle-ci est visée par une exception.

Faculté d'utiliser une autre langue que le français

Autant avec les personnes physiques que les personnes morales ou les entreprises, les organismes de l'Administration doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte* et ses règlements et en validant auprès de la personne physique avec qui l'interaction a lieu qu'elle appartient bien à une des catégories de personnes visées par une exception;
- avoir indiqué cette faculté dans leur directive (document à produire);
- s'assurer en tout temps qu'il n'est pas possible d'utiliser le français avant d'avoir recours à une autre langue malgré l'existence d'une exception.

Obligations de la *Charte de la langue française* et sa réglementation

Instrument du MLF

Plusieurs exemples de communications avec les **personnes physiques** (citoyennes ou citoyens) ou avec les **personnes morales et les entreprises** ou encore de la façon dont les organisations peuvent exercer leur devoir d'exemplarité sont démontrés dans les prochaines diapositives.

Communications orales avec les personnes physiques ou les personnes morales ou les entreprises

Toute communication orale de l'Administration doit être exclusivement en français.

Conversation en personne

Inviter les personnes à consulter le lien Web ou le code QR sur l'affichette.



Conversation au téléphone

Des questions doivent être posées à la personne pour valider si elle est visée par les exceptions.

Dès que la personne donne une réponse positive, il n'est pas nécessaire de poser les autres questions.

Au besoin, comme mesure temporaire pour permettre à la population de se familiariser avec les nouvelles règles, l'employé peut répondre à la personne en anglais et la guider vers la page sur [Modernisation de la Charte de la langue française](https://www.quebec.ca/modernisation/charte-langue-francaise) | [Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca) pour les prochaines fois.

Communications écrites avec les personnes physiques ou les personnes morales ou les entreprises

Toute communication écrite de l'Administration doit être exclusivement en français.

Communiquer de vive voix avec la personne pour valider si elle est visée par les exceptions.

Répondre par écrit en français, mais l'employé peut mentionner dans la communication que si la personne considère que l'Administration peut lui écrire dans une autre langue que le français, elle peut communiquer avec la Ville de Gatineau, par téléphone, par lettre ou par courriel.

Seuls les documents destinés aux personnes physiques, morales ou les entreprises visées par les exceptions peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

Correspondance avec les personnes physiques ou les personnes morales ou les entreprises

Le français demeure la langue à utiliser en ce qui a trait aux documents écrits.

Si une **personne physique** visée par une exception ou **une personne morale ou une entreprise** ne comprend pas les communications en français, il lui revient de faire une démarche auprès de l'organisme de l'Administration pour demander s'il est possible d'obtenir l'écrit dans une autre langue.

Il faut d'abord vérifier si la situation s'inscrit dans les exceptions prévues dans la *Charte* avant de donner suite à la demande de la personne physique, morale ou de l'entreprise de lui transmettre la communication dans une autre langue.

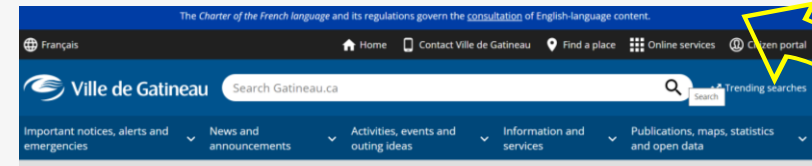
Site Web

Tout le contenu du site Web doit être accessible en français.

Certaines pages ou sections doivent être accessibles en français exclusivement, sans possibilité de traduction (ex. emploi, structure administrative, contenu destiné aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec).

Insertion d'un bandeau dans le haut des pages traduites et d'un lien dans le bas pour aviser l'internaute que le contenu n'a été traduit que pour les personnes physiques, morales ou entreprises visées par les exceptions prévues dans la *Charte*.

Si du contenu touche les **personnes physiques, morales ou entreprises** visées par les exceptions et que l'organisme de l'Administration souhaite utiliser une autre langue, la traduction doit être accessible dans une section séparée du contenu en français.



Services en ligne

Les services en ligne ne doivent permettre l'accès à une autre langue que le français, sauf aux personnes **physiques, morales ou entreprises** visées par les exceptions.

L'organisme de l'Administration doit mettre en place un mécanisme qui dirige la personne vers le contenu offert dans la langue permise.

Si la langue est le français, la personne ne doit pas pouvoir accéder à du contenu dans une autre langue.

Système de réponse vocale interactive (SRVI)

Tout message d'accueil dans un SRVI doit être en français.

- Le message d'accueil d'un SRVI doit avoir été énoncé au complet en français avant que l'option vers une autre langue soit offerte.
- En toutes circonstances, l'Administration doit privilégier la validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français par un membre de son personnel lorsque cela est possible.
 - La validation automatisée devrait être exceptionnelle.
- Si l'Administration offre des choix de menus dans une autre langue que le français, ceux-ci ne devraient être accessibles qu'aux **personnes physiques, morales ou entreprises** visées par les exceptions.

Boîte vocale et répondeur : Si l'organisme n'utilise pas un système de réponse vocale interactive (SRVI), mais plutôt une boîte vocale ou un répondeur, tout message d'accueil doit être exclusivement en français.

Réunions et assemblées délibérantes

Les assemblées délibérantes au sein de l'organisme ou avec d'autres organismes de l'Administration se déroulent exclusivement en français.

Les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux de toute assemblée délibérante dans l'Administration sont rédigés exclusivement dans la langue officielle.

*** Un titulaire d'une charge publique élective (p. ex. : conseiller municipal ou conseillère municipale) peut utiliser une autre langue que le français si sa communication n'est pas destinée à un organisme de l'Administration ou aux membres de son personnel.

Conférences, allocutions et séances d'information

- Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel de l'organisme prononce ses conférences et allocutions et livre ses séances d'information en français.
- L'organisme de l'Administration peut, dans certaines circonstances, utiliser une autre langue que le français, par exemple lors d'événements auxquels participent des organisations internationales ou des ministères d'autres provinces n'ayant pas le français comme langue officielle.
- Pour pouvoir tenir une séance d'information réservée aux personnes physiques dans une autre langue que le français, il faut s'assurer que :
 - La séance d'information s'inscrit dans une des exceptions prévues dans la *Charte* ou dans ses règlements
 - Les personnes qui y participent figurent parmi celles visées par les exceptions
 - L'exigent la santé ou la sécurité publique.

Relations publiques

Les **communiqués de presse** doivent être rédigés en français s'ils sont destinés à des organes d'information diffusant en français.

- Une autre langue que le français peut être utilisée si les communiqués de presse sont destinés à des organes d'information qui diffusent dans une autre langue que le français.

Les **conférences de presse** doivent se dérouler en français.

*** Une personne occupant une charge publique élective au sein d'un organisme de l'Administration (p. ex. une conseillère municipale ou un conseiller municipal) peut s'exprimer dans une autre langue que le français.

Les **entrevues à des médias** de langue française doivent se dérouler en français.

- Dans le cas d'un média qui diffuse dans une autre langue, votre organisme peut s'exprimer dans cette autre langue.

*** Les titulaires d'une charge publique élective peuvent s'exprimer dans une autre langue que le français lors d'entrevues.

Affichage et présentoirs

Affichage

Les organismes de l'Administration doivent utiliser exclusivement le français lors d'affichage public, sauf lorsque l'exigent la santé ou la sécurité publique. Dans un tel cas, il est possible d'employer une autre langue également.

Présentoirs dans les services à la clientèle

La documentation exposée sur les présentoirs doit être en français. Une version dans une autre langue (si elle existe) peut être fournie sur demande à une **personne physique** ou une **personne morale** ou une **entreprise** établie au Québec visée par une exception prévue dans la *Charte*.

Ressources humaines

Tous les employés doivent utiliser exclusivement le français dans toutes les sphères de leurs activités professionnelles, de même qu'avec tous employés du gouvernement, des ministères et autres organismes de l'Administration.

- Messages des boîtes vocales : en français
- Réponses de réponses automatiques et blocs-signature : en français

L'employeur doit prendre tous les moyens raisonnables pour éviter d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue pour l'accès à un poste. Les motifs justifiant cette exigence doivent être indiqués dans l'offre d'emploi.

Technologies de l'information

Les postes informatiques du personnel ainsi que les logiciels, les banques de données et les systèmes utilisés au sein de l'organisme doivent être francisés, de manière à permettre ou à soutenir l'utilisation du français.

Contrats et approvisionnement

Les contrats conclus par les organismes de l'Administration sont régis par diverses lois, dont la *Loi sur les contrats des organismes publics*. L'aspect linguistique touchant tout le processus contractuel est, quant à lui, principalement régi par la *Charte*.

Tous les contrats conclus par les Villes et municipalités doivent, mais sous réserve de quelques exceptions, être rédigés exclusivement en français.

- Exemples d'exceptions : si on contracte à l'extérieur du Québec, contrats d'emprunt ou financiers, ou encore à certaines ententes internationales ou conclues avec les Premières Nations.

Contrats et approvisionnement (suite)

L'Administration doit octroyer des contrats aux entreprises conformes auprès de l'OQLF seulement (entreprises de 50 employés et plus).

- Ne pas conclure de contrat ou octroyer une subvention à une entreprise si celle-ci a refusé une offre de services d'apprentissage du français par Francisation Québec ou si elle a fait défaut de respecter les modalités convenues.

Contrats et approvisionnement (suite)

Biens et produits

Pour tout produit acquis au moyen d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une **personne morale ou une entreprise**, toute inscription doit être rédigée en français.

Le texte français d'une inscription sur un produit peut être assorti d'une ou plusieurs traductions.

Services

Quant aux services obtenus d'une **personne morale ou d'une entreprise** destinés à votre organisme ou au public, ceux-ci doivent être rendus en français.

Si les services obtenus sont destinés au public, le prestataire de services sera tenu aux mêmes obligations que votre organisme.

Politique linguistique de l'État

Instrument du MLF

La Politique linguistique de l'État (PLÉ) vise à guider adéquatement les organismes de l'Administration dans l'exécution des obligations qui leur incombent et dans leur devoir d'exemplarité.

- Elle s'applique aux ministères et aux organismes du gouvernement du Québec, aux organismes municipaux et aux institutions parlementaires.
- Le ministère de la Langue française en est le gardien.
- Elle est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Elle présente la gouvernance et la reddition de comptes mises en place afin que l'Administration puisse en assurer une application harmonisée, en faire le suivi et en mesurer la performance.

Reddition de compte – Politique linguistique de l'État

L'Administration doit s'assurer d'atteindre et de maintenir un niveau d'exemplarité sans faille.

- Rendre compte annuellement au MLF des postes exigeants la connaissance d'une autre langue que le français.
- Rendre compte annuellement au MLF de l'application de la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu de la *Charte*.
 - Procédure pour les plaintes : Un nouveau « sujet » a été ajouté dans Pivotal pour enregistrer et répertorier toutes les requêtes des citoyens en lien avec la *Charte*.
 - Les employés qui constatent un mécontentement des citoyens lorsqu'ils expliquent les nouvelles mesures et obligations légales peuvent donc les référer au 311.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration

Instrument du MLF

Tout organisme de l'Administration assujetti à la PLÉ doit adopter une directive qui permet, dans la mesure prévue par la *Charte*, d'adapter ses pratiques linguistiques à sa propre réalité.

- La directive précise la nature des situations dans lesquelles l'organisme de l'Administration entend utiliser une autre langue que le français.
- Elle a pour objectif d'informer l'ensemble du personnel sur comment appliquer concrètement l'exemplarité de l'État en matière de gouvernance linguistique.

La Ville de Gatineau produira une directive à cet effet

- Celle-ci doit être approuvée par le ministre de la Langue française.
 - Échéance : 1^{er} décembre 2024
- La directive générale temporaire du MLF s'appliquera, à compter du 1^{er} juin 2023, à tous les organismes de l'Administration qui n'auront pas adopté leur directive spécifique encore.

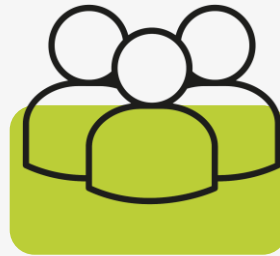
Impacts et enjeux



Impacts



Certains processus d'affaires



Façon de communiquer avec les citoyens et les fournisseurs

L'implantation graduelle des nouvelles mesures est privilégiée par le MLF afin d'assurer une transition harmonieuse et pour permettre aux citoyens de se familiariser avec les nouvelles règles.

Les règlements prévoient des dispositions de temporisation, d'une durée de 2 ans, afin d'assurer une implantation satisfaisante et le maintien de la prestation de services aux citoyens selon les plus hauts standards de qualité.

Échéancier

Juillet
2023

Créer un comité interne permanent pour la mise en œuvre de la directive (recommandation du ministère de la Langue française)

Septembre
à décembre
2023

Communiquer les changements, les nouvelles façons de faire et sensibiliser au rôle d'exemplarité de la Ville de Gatineau

Décembre
2023

Mettre en place de nouveaux processus pour la reddition de compte au MLF et produire des rapports annuellement.

Septembre
à décembre
2023

Implanter les nouvelles façons de faire pour répondre au devoir d'exemplarité de la Ville de Gatineau.

Été 2024

Produire une directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et la diffuser dans les services municipaux.

Facteurs de succès

Communications

Sensibiliser les employés au rôle exemplaire de l'État et les informer des nouvelles dispositions de la *Charte* notamment des exceptions qui permettent d'utiliser une autre langue que le français.

Accompagnement

Le MLF et l'OQLF ont produit plusieurs outils pour orienter les employés dans les l'application de l'exemplarité au sein des organismes de l'Administration et pour informer la clientèle des nouvelles pratiques.

Informations à retenir

L'Administration a le devoir d'agir comme un chef de file afin de protéger, de promouvoir et de faire rayonner le français. L'Administration a un devoir d'exemplarité à respecter.

Depuis le 1^{er} juin 2023

Entrée en vigueur de nouvelles dispositions de la *Charte de la langue française* et de ses règlements, applicables à l'Administration

2023-2024

L'implantation graduelle des nouvelles mesures et utilisation de la Directive générale temporaire du MLF

D'ici la fin de 2024

Production d'une Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration pour la Ville de Gatineau