GUIDE PRATIQUE SUR L'EXEMPLARITÉ DE L'ÉTAT

À L'INTENTION DES ÉMISSAIRES DES MINISTÈRES, ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX ET ORGANISMES MUNICIPAUX DU QUÉBEC

Votre gouvernement

Québec

Table des matières

AVERTISSEMENT IV
EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE 1
ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DIFFUSION EXTERNES 9
COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES 16
COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES 27
CONTRATS 39
PREMIÈRES NATIONS ET INUIT 51
RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES 56
GOUVERNANCE 63
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 70
PROMOTION ET RAYONNEMENT DE LA LANGUE FRANÇAISE 72
FRANCISATION QUÉBEC 75

Attention : Ce guide ne s'adresse pas aux organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte. Un guide distinct sera élaboré pour eux.

JOURNALISATION

Date	Modifications
2026-03-18	• Regroupement en un seul document des chapitres du guide pratique déjà publiés.
2026-03-18	• Retrait des paragraphes portant sur les dispositions de temporisation.

AVERTISSEMENT

Le présent document contient des renseignements, des consignes et des conseils pour aider les émissaires et les organismes de l'Administration à appliquer les dispositions de la *Charte de la langue française* et la Politique linguistique de l'État (PLE).

Le document tient compte, le cas échéant, des règlements qui ont été édictés et qui sont entrés en vigueur le 1er juin 2025.

Ce document sera mis à jour, le cas échéant, en considération des changements législatifs et réglementaires qui pourraient survenir et à la lumière de vos commentaires et suggestions.

Par ailleurs, le contenu n'a aucune valeur juridique et ne peut donc pas se substituer aux dispositions légales.

En cas de divergence, de problème d'interprétation, de lacune ou autre écart entre le présent document et la *Charte de la langue française*, ses règlements et la PLE, ces derniers prévalent.

INTRODUCTION

La *Charte de la langue française* (la *Charte*) a fait du français la langue de l'État et de la loi, aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

Le 1er juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée. Cette loi, qui est venue modifier la *Charte*, consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec, renforce son statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique à la fois forte et neutre et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Construit autour de quatre grandes orientations – l'utilisation de la langue française, sa promotion, son rayonnement et sa protection –, le devoir d'exemplarité de l'État crée un puissant effet d'entraînement en faveur du français dans toute la société québécoise.

À QUI S'ADRESSE CE DOCUMENT?

Le présent document s'adresse aux émissaires des ministères et des organismes du gouvernement ainsi qu'à ceux des organismes municipaux assujettis à la *Charte*[1] et à la Politique linguistique de l'État.

Il n'est toutefois pas destiné aux organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte.* Un guide sera préparé spécifiquement à leur intention.

Il n'est pas non plus destiné aux organismes scolaires, aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux ni aux institutions parlementaires.

C'est l'Office québécois de la langue française qui assure l'accompagnement des organismes scolaires et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Le commissaire à la langue française veille, quant à lui, à la conformité des institutions parlementaires.

Au sens de la *Charte*, le terme **« Administration »** englobe tous les organismes mentionnés à l'Annexe I de la *Charte*, soit le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les institutions parlementaires citées à la même annexe et qui y sont assimilées.

Dans le présent document, l'expression **« organismes de l'Administration »** sera employée afin de désigner uniquement les organismes de l'Administration auxquels il est destiné, soit, les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes municipaux, à l'exception des organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*.

OBJECTIF

Le présent document vise à aider les émissaires des organismes de l'Administration à comprendre les obligations de la *Charte* et de sa réglementation ainsi qu'à orienter leurs actions au quotidien.

À moins d'indication contraire, les articles mentionnés dans les notes de bas de page renvoient à la *Charte de la langue française*.

[1] Annexe I, *Charte de la langue française.*

Abréviations courantes

MLF : Ministère de la Langue française

PLE : Politique linguistique de l'État

CLF : *Charte de la langue française*

RLA : Règlement sur la langue de l'Administration

RDR : Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche

OQLF : Office québécois de la langue française

Personnes-ressources

Pour répondre à toute interrogation concernant l'une ou l'autre des règles exposées dans ce document, ou pour transmettre au ministère de la Langue française des commentaires sur son contenu, les émissaires peuvent s'adresser, par courriel, à la Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats du ministère de la Langue française à l'adresse suivante : mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca.

EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE

Mise à jour : 6 août 2024

EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE 2
LANGUE DU TRAVAIL 2
Qualité de la langue 2
Documents internes 2
Réunions et assemblées délibérantes 3
Boîtes vocales du personnel 3
Réponses automatiques et blocs-signatures (courriel) 3
DÉNOMINATION DE L'ORGANISME ET DE SES UNITÉS ADMINISTRATIVES 4
DÉSIGNATION DES POSTES OU DES FONCTIONS 4
ADRESSES POSTALES 4
CARTES PROFESSIONNELLES 4
DOCUMENTS ADMINISTRATIFS PUBLICS 5
TRADUCTION 5
AFFICHAGE INTERNE 6
PRÉSENTOIRS DANS LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 6
MUSIQUE ET ŒUVRES CULTURELLES 6
INTRANET 6
RESSOURCES HUMAINES 7
Offres d'emploi, recrutement et dotation 7
Formation 7

EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE

Le français est la seule langue officielle et commune du Québec et se trouve donc au cœur des institutions québécoises. Voici quelques pistes pour aider les organismes de l'Administration à baliser la façon dont ils peuvent exercer leur devoir d'exemplarité à l'interne, selon le contexte propre à chaque organisation.

LANGUE DU TRAVAIL

Le français étant la langue officielle du Québec[2], il est aussi la langue de l'Administration québécoise. Les organismes de l'Administration doivent, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection[3].

En tant qu'employeur, votre organisme doit respecter le droit des travailleuses et des travailleurs d'exercer leurs activités en français[4]. Ainsi, tous les membres du personnel doivent utiliser exclusivement le français dans toutes les sphères de leurs activités professionnelles, de même qu'avec toute employée ou tout employé du gouvernement, des ministères et des autres organismes de l'Administration[5], sauf exception[6].

Les communications entre votre organisme, les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte* et leur personnel doivent être en français. Ainsi, toute communication de votre organisme avec les employées et employés d'une municipalité, d'un établissement de santé, d'une commission scolaire anglophone ou d'un autre organisme reconnu en vertu de l'article 29.1 doit se faire en français.

Qualité de la langue

Dans ses communications orales et écrites, tant internes qu'externes, votre organisme doit utiliser la langue française de façon exemplaire[7]. Pour ce faire :

- il utilise les termes et expressions normalisés par l'OQLF, comme l'exige la *Charte*[8];
- il met à la disposition du personnel des formations, des outils ou des services lui permettant de parfaire ses connaissances du français[9];
- il s'assure, par divers moyens, que la qualité du français qu'il utilise est optimale et que ses communications sont aisément compréhensibles pour les destinataires[10].

Documents internes

Tout document rédigé par le personnel et à **usage interne** (p. ex. : rapports, analyses de dossiers, feuilles de calcul) doit être exclusivement en français.

Exemple

Après la vérification du dossier de monsieur Untel, le vérificateur doit faire des calculs et des observations qui entraînent la délivrance d'un avis de nouvelle cotisation. Monsieur Untel, avisé de la situation, demande qu'on lui transmette, traduites en anglais, les pièces de son dossier (rapport de vérification et grilles de calcul) qui justifient cette décision. Or, l'Administration ne doit pas traduire ces documents de travail, qui sont des **documents internes**.

---

[2] Art. 1.
[3] Art. 13.1, al. 1.
[4] Art. 4 et 41.
[5] Art. 17, 18 et 18.1.
[6] Art. 18.2.
[7] Art. 13.1.
[8] Art. 118 et PLE.
[9] PLE.
[10] PLE.

Toutefois, elle peut envoyer à monsieur Untel une communication externe en anglais, telle qu'une lettre explicative basée sur ces documents, à condition que monsieur Untel fasse partie des groupes visés par les exceptions prévues par la *Charte* et ses règlements et que le ministère ou l'organisme ait prévu dans sa directive de se prévaloir de la faculté d'utiliser une autre langue que le français dans ce genre de situation.

Réunions et assemblées délibérantes

Les réunions au sein de votre organisme ou avec d'autres organismes de l'Administration se déroulent exclusivement en français[11].

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

Les avis de convocation, les ordres du jour ainsi que les comptes rendus de ces réunions ou assemblées, le cas échéant, sont exclusivement rédigés en français[12].

Toutefois, un ou une ministre ou 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[13].

Boîtes vocales du personnel

Les messages des boîtes vocales du personnel et de votre organisme sont exclusivement en français, sauf exception, comme dans les cas suivants :

- Les messages des boîtes vocales du personnel qui travaille dans un bureau de votre organisme situé **à l'extérieur du Québec**;
- Les messages des boîtes vocales de votre organisme situé **à l'extérieur du Québec**;
- Les messages des boîtes vocales du personnel ou de votre organisme **au Québec** qui reçoivent exclusivement des appels d'une clientèle de l'extérieur du Québec (ligne téléphonique particulière).

Dans ces cas, il est possible d'enregistrer un message en français suivi d'un message dans une autre langue. Il ne faut toutefois pas avoir un message uniquement dans une autre langue que le français. De plus, le français doit demeurer la première langue énoncée.

Réponses automatiques et blocs-signatures (courriel)

Les messages de réponse automatique et les blocs-signatures des membres du personnel doivent être exclusivement en français.

Toutefois, il est possible d'avoir un message automatique et un bloc-signature dans une autre langue que le français, en plus du français, pour les membres du personnel ou les unités administratives dont le bureau est à l'extérieur du Québec et qui sont principalement en communication avec des personnes visées par les exceptions (voir les chapitres **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES** et **Communications avec les personnes morales et les entreprises**).

La dénomination de l'organisme et de ses unités administratives doit cependant toujours rester en français[14]. Se référer à la section **Dénomination de l'organisme et de ses unités administratives**.

---

[11] Art. 18 et 18.1.
[12] Art. 19.
[13] Art. 22.5, al. 1, par. 2.
[14] Art. 14.

DÉNOMINATION DE L'ORGANISME ET DE SES UNITÉS ADMINISTRATIVES

Les organismes de l'Administration, de même que toutes leurs unités administratives (directions générales ou principales, services, divisions, etc.), ne sont désignés que par leur dénomination française[15], et ce, peu importe le type d'écrit ou de communication où figure la dénomination (p. ex. : affichage, carte professionnelle, rapport, lettre, imprimé ou tout autre document administratif).

DÉSIGNATION DES POSTES OU DES FONCTIONS

Les postes ou les fonctions qui se rattachent aux unités administratives de votre organisme doivent être dans la langue du document où ils figurent. On peut donc traduire le titre de fonction d'une personne dans un document pouvant être dans une autre langue. Cependant, la dénomination de l'unité administrative ne peut pas être traduite. Voir la section **Dénomination de l'organisme et de ses unités administratives**.

Exemple

Marie Unetelle, Director

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

ADRESSES POSTALES

L'adresse d'un bureau d'un organisme de l'Administration situé au Québec est exclusivement en français.

Au Québec, les noms de lieux (p. ex. : rues, villes, etc.) sont choisis ou approuvés par la Commission de toponymie du Québec. Ils sont en français, sauf si la Commission a proposé un nom spécifique dans une autre langue (p. ex. : chemin Queen-Mary)[16].

Pour les bureaux à l'extérieur du Québec, l'adresse doit être écrite dans la langue de l'État où elle est utilisée, comme le prescrit l'usage international[17].

CARTES PROFESSIONNELLES

Les cartes professionnelles des membres du personnel qui travaillent au Québec sont imprimées en français.

Toutefois, dans un contexte d'activités professionnelles visant à entretenir des relations à l'extérieur du Québec, il est possible d'avoir une carte bilingue[18]. Nous recommandons que les cartes soient en français d'un côté et dans une autre langue au verso ou, dans le cas de cartes imprimées d'un seul côté, que le français soit nettement prédominant.

Consignes liées aux cartes bilingues

- Le titre et la fonction de la personne de même que le libellé de ses coordonnées (téléphone, télécopieur, courriel, etc.) peuvent être dans une autre langue.

[15] Art. 14.
[16] Art. 128.
[17] Art. 92.
[18] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d) et PLE.

- Le nom de votre organisme ainsi que le nom de l'unité administrative à laquelle appartient la personne sont exclusivement en français. Voir les sections **Dénomination de l'organisme et de ses unités administratives** et **Désignation des postes ou des fonctions**.

- L'adresse doit être dans la langue de l'État où est situé le bureau principal de la personne. Donc, si le bureau est au Québec, l'adresse est en français sur la carte, comme le prescrit l'usage international[19].

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS PUBLICS

Sauf exceptions prévues dans la *Charte* ou ses règlements, les rapports annuels de gestion et, de façon générale, les autres documents administratifs publics de même nature (rapports financiers, documents de reddition de comptes, plans d'action, etc.) sont publiés en français exclusivement[20].

L'article 1 du *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* prévoit certaines exceptions, comme la politique fiscale du gouvernement, les comptes publics et les rapports préélectoraux.

TRADUCTION

Dans les cas où la *Charte* permet l'utilisation d'une autre langue, la communication ou l'écrit – qu'il soit sur papier ou sur support électronique – devrait être une traduction de courtoisie. Cette façon de faire permet aux organismes de l'Administration de marquer clairement que le français est la langue officielle du Québec ainsi que de mettre en œuvre leur devoir d'exemplarité[21].

Traduction de courtoisie

La communication ou l'écrit en français comporte, selon le cas, le logo, l'en-tête officiel, la signature ou autres caractéristiques qui identifient officiellement votre organisme.

Lorsque la communication ou l'écrit en français est accompagné d'une version dans une autre langue, cette dernière devrait pouvoir être clairement distinguée du document original. Dans cette optique, la traduction de courtoisie est, en principe, produite :

- sur un support distinct (p. ex. : une feuille séparée ou, dans le cas d'un envoi par courriel, un fichier distinct);
- sans les caractéristiques distinctives de la version française (logo, en-tête, signature, etc.);
- en noir et blanc (si le document en français est en couleur);
- avec une mention, dans la langue visée, indiquant qu'il s'agit d'une traduction ou que la communication ou l'écrit en français constitue l'original.

De plus, la traduction de courtoisie :

- ne contient aucun champ ni aucune case remplissables s'il s'agit d'un formulaire ou d'un type de document semblable (il est alors conseillé d'inscrire bien en vue dans la traduction de courtoisie que seule la version française peut être remplie);
- ne contient aucune donnée (p. ex. : la traduction de courtoisie d'un relevé présenterait une traduction des cases, mais sans inclure de données; seule la version française peut avoir de telles données).

[19] Art. 92.
[20] Art. 13.2, par. 1.
[21] Art. 1, 13.1 et 13.2.

AFFICHAGE INTERNE

Le contenu des affiches et des écrans numériques dans les bureaux de votre organisme au Québec doit être en français exclusivement[22].

Dans les espaces qui sont accessibles au public (p. ex. : comptoirs des services à la clientèle), il est possible, lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent[23], d'utiliser une autre langue en plus du français. L'affichage ne peut pas être uniquement dans une autre langue.

La **santé** doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l'intégrité d'une personne.

Dans le présent contexte, la **sécurité publique** vise des situations où l'Administration doit intervenir en vue d'assurer cette sécurité, notamment lors d'incendies, de catastrophes naturelles ou d'infractions.

D'autres exceptions sont prévues dans le *Règlement sur la langue de l'Administration* (p. ex. : dans un contexte d'activités de nature similaire à celles d'entreprises ou dans des lieux comme un musée, une exposition)[24].

PRÉSENTOIRS DANS LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La documentation exposée sur les présentoirs de votre organisme doit être en français.

Une version dans une autre langue (si elle existe) peut être fournie sur demande à une personne physique visée par une exception prévue dans la *Charte* (voir le chapitre **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES**).

La documentation destinée aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec est **uniquement en français**, qu'elle soit exposée sur des présentoirs ou remise à la pièce. Toutefois, il est possible de remettre une version dans une autre langue si des exceptions sont permises (voir le chapitre **Communications avec les personnes morales et les entreprises**).

MUSIQUE ET ŒUVRES CULTURELLES

La promotion de la langue française et de la culture québécoise est un devoir des organismes de l'Administration. La musique et les œuvres artistiques québécoises doivent être mises à l'honneur et valorisées.

Ainsi, la musique diffusée sur les lignes téléphoniques, de même que dans les plateformes Web et les espaces accessibles au public, doit être en français, et la priorité doit être donnée aux artistes québécoises et québécois[25].

INTRANET

L'intranet de votre organisme est en français exclusivement.

Si des sections du site intranet renferment de l'information dans une autre langue que le français (p. ex. : une vidéo ou une formation en anglais), l'information doit également être accessible en français et dans des conditions aussi favorables (p. ex. : au moyen de sous-titrage, d'une traduction française, de doublage en français, etc.)[26]. Se référer à la section **Formation**.

---

[22] Art. 22, al. 1.
[23] Art. 22, al. 1.
[24] Art. 22, al. 3, et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 8 et 9.
[25] PLE.
[26] Art. 41, al. 1, par. 4 (c).

RESSOURCES HUMAINES

Offres d'emploi, recrutement et dotation

Les offres d'emploi, de mutation ou de promotion sont diffusées en français (sites Web, journaux et sites spécialisés)[27]. Elles peuvent exceptionnellement être diffusées dans une autre langue que le français en plus de celles diffusées en français. Une offre dans une autre langue et celle en français doivent être diffusées simultanément, par des moyens de transmission de même nature et atteignant un public cible de taille comparable, toutes proportions gardées[28].

L'Administration exige comme condition de recrutement, d'affectation ou de promotion une connaissance du français appropriée à la fonction[29].

Votre organisme ne peut exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance (critère de la nécessité). De même, il doit, au préalable, avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue (critère de la raisonnabilité)[30].

Pour vous assurer que votre organisme a respecté le critère de la raisonnabilité, vous devez vérifier s'il satisfait à toutes les conditions suivantes, et ce, **avant** d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue. Votre organisme doit :

- avoir évalué les besoins linguistiques réels associés aux tâches à accomplir;
- s'être assuré que les connaissances linguistiques déjà exigées des autres membres du personnel sont insuffisantes pour l'accomplissement des tâches;
- avoir restreint le plus possible le nombre de postes exigeant la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français[31].

Si l'une des conditions précédentes n'est pas satisfaite, votre organisme est réputé ne pas avoir respecté le critère de la raisonnabilité.

Lorsque votre organisme exige la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue pour accéder à un poste, il doit préciser les motifs justifiant cette exigence lors de la diffusion de l'offre visant à doter ce poste.

Par ailleurs, votre organisme doit rédiger en français les documents liés aux ressources humaines, comme les contrats de travail individuels, les formulaires de demande d'emploi, les conventions collectives[32] et les documents ayant trait aux conditions de travail[33].

Formation

Puisque l'Administration doit accorder une attention constante à la qualité du français dans ses communications écrites et orales, votre organisme doit veiller à offrir au personnel des occasions de parfaire ses connaissances linguistiques[34].

Une formation peut prendre la forme, par exemple, d'une conférence, de documents informatifs, de vidéos, de capsules interactives ou d'entrevues.

En ce qui a trait aux formations à l'interne qui ne visent pas le développement des habiletés en français, les formations et les outils de formation sont offerts en français[35] :

---

[27] Art. 41, al. 1, par. 1.
[28] Art. 42.
[29] Art. 20, al. 1.
[30] Art. 46, al. 1.
[31] Art. 46.1.
[32] Art. 43, al. 1.
[33] Art. 41 et PLE.
[34] PLE.
[35] PLE.

- Formations créées par l'organisme et fournies par une ressource interne : en français exclusivement[36];
- Formations en français créées par un prestataire de services externe pour l'organisme de l'Administration et destinées aux ressources internes : en français exclusivement[37];
- Formations créées dans une autre langue que le français par un formateur n'ayant aucun lien contractuel avec un organisme et rendues accessibles aux ressources internes : le personnel doit toutefois y avoir accès d'une quelconque façon en français, et ce dans des conditions au moins aussi favorables[38].

[36] Art. 18 et 18.1.
[37] Art. 17, 18 et 21.11, al. 1.
[38] Art. 41, al. 1, par. 4(c).

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DIFFUSION EXTERNES

Mise à jour : 2 juin 2025

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DIFFUSION EXTERNES 10
PRINCIPES GÉNÉRAUX 10
SITE WEB 10
MÉDIAS SOCIAUX 11
PUBLICITÉ ET AFFICHAGE DE L'ADMINISTRATION 11
Publicité 11
Affichage 11
Signalisation routière 12
Activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales 12
Affichage en français et dans une autre langue 12
Même affiche 12
Affiches distinctes et de même dimension 12
Affiches distinctes de dimensions différentes 13
ENVOIS ANONYMES ET PUBLIPOSTAGE 13
CONFÉRENCES, ALLOCUTIONS ET SÉANCES D'INFORMATION 13
EXPOSITIONS, FOIRES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS PUBLICS 14
Affichage et outils électroniques 14
RELATIONS PUBLIQUES 14
Communiqués de presse 14
Conférences de presse 14
Entrevues dans les médias (presse, télévisuels, radiophoniques) 14

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET DE DIFFUSION EXTERNES

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les communications publiques des organismes de l'Administration. Voici quelques consignes à cet égard.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les organismes de l'Administration doivent utiliser exclusivement le français dans leurs communications écrites et orales[39].

Par ailleurs, même si la *Charte* et ses règlements leur accordent la faculté d'utiliser une autre langue que le français, en plus du français, ou de recourir à une autre langue exclusivement, selon la situation, ils doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte* et ses règlements;
- avoir indiqué cette faculté dans leur directive[40] (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française[41]);
- 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.

Il est important de se rappeler que cette faculté ne doit pas entraîner l'emploi systématique d'une autre langue que le français[42] (principe de retenue).

Comme il s'agit d'une faculté, et non d'une obligation, les organismes de l'Administration ne sont pas tenus d'utiliser une autre langue que le français, même si la *Charte* et ses règlements le leur permettent en certaines situations.

Dans le cas où l'organisme de l'Administration n'est pas dans l'une des situations prévues par la *Charte* ou ses règlements, il doit communiquer exclusivement en français[43].

SITE WEB

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

La page d'accueil doit être accessible par défaut en français, pour illustrer l'exemplarité de votre organisme.

Si, pour un motif exceptionnel prévu par la *Charte* et ses règlements, il est absolument nécessaire que du contenu soit accessible dans une autre langue que le français, la traduction doit être accessible dans une section séparée du contenu en français.

Pour obtenir de plus amples détails, voir les chapitres **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES** et **Communications avec les personnes morales et les entreprises**.

---

[39] Art. 13.2.
[40] Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4, et 29.20.
[41] Art. 29.18.
[42] Art. 13.2, par. 3 et PLE.
[43] Art. 13.2, par. 1.

Certaines pages ou sections doivent être accessibles en français exclusivement, sans possibilité de traduction. Celles-ci concernent notamment :

- les emplois/carrières dans votre organisme;
- le contenu destiné aux ministères et organismes québécois;
- le contenu relatif au fonctionnement et à la structure administrative (organigramme, etc.);
- le contenu destiné aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec;
- le contenu visant les membres d'un ordre professionnel (y compris les représentantes et représentants professionnels) exerçant au Québec.

MÉDIAS SOCIAUX

Si votre organisme diffuse un message dans les médias sociaux, il le fait en français.

Lorsque votre organisme dirige les internautes vers son site Web, les liens doivent mener à des pages en français, que la langue de l'internaute soit connue ou non.

Si votre organisme répond à une question ou à un commentaire d'un internaute, la réponse doit être donnée en français, même si la question a été posée dans une autre langue.

Par ailleurs, votre organisme peut, dans certaines circonstances, diffuser en français, puis dans une autre langue, notamment :

- lorsque l'exigent la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle[44] (ex. avis d'ébullition d'eau, plan des mesures d'urgence, désastres naturels, etc.);
- pour fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec[45];
- pour fournir des services touristiques[46].

La **santé** doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l'intégrité d'une personne.

Dans le présent contexte, la **sécurité publique** vise des situations où l'Administration doit intervenir en vue d'assurer cette sécurité, notamment lors d'incendies, de catastrophes naturelles ou d'infractions.

PUBLICITÉ ET AFFICHAGE DE L'ADMINISTRATION

Publicité

Si votre organisme conçoit une publicité pour les médias francophones du Québec, il doit la réaliser et la diffuser en français. Il peut réaliser une publicité dans une autre langue que le français et la diffuser dans des médias de cette autre langue[47].

Affichage

En ce qui a trait à l'affichage public, les organismes de l'Administration doivent utiliser exclusivement le français, sauf lorsque l'exigent la santé ou la sécurité publique. Dans un tel cas, il est possible d'employer une autre langue également[48].

La **santé** doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l'intégrité d'une personne.

[44] Art. 22.3, al. 1, par. 1.
[45] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d).
[46] Art. 22.3, al. 1, par. 2(e).
[47] Art. 22.5, al. 1, par. 1.
[48] Art. 22, al. 1.

Dans le présent contexte, la **sécurité publique** vise des situations où l'Administration doit intervenir en vue d'assurer cette sécurité, notamment lors d'incendies, de catastrophes naturelles ou d'infractions.

Signalisation routière

Dans le cas de la signalisation routière, le texte doit être en français, mais il peut être complété ou remplacé par des symboles ou par des pictogrammes. Une autre langue peut être utilisée s'il n'existe aucun symbole ou pictogramme pouvant satisfaire aux exigences de santé ou de sécurité publique[49].

Le *Règlement sur la langue de l'Administration* précise toutefois qu'en bordure de tout chemin public (au sens de l'article 4 du *Code de la sécurité routière*) emprunté par les visiteurs pour entrer au Québec ou en sortir, l'affichage peut être à la fois en français et dans une autre langue jusqu'à 15 km du point d'entrée au Québec. Le français doit alors y figurer de façon nettement prédominante[50].

Activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales

Aussi, si votre organisme exerce des activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales, il peut utiliser à la fois le français et une autre langue, à condition que le français y figure de façon nettement prédominante. Cependant, tout affichage sur un support d'une superficie de 16 m^2 ou plus et visible de tout chemin public, au sens de l'article 4 du *Code de la sécurité routière*, et tout affichage dans un moyen de transport public et ses accès (y compris les abribus) doivent être exclusivement en français[51].

Affichage en français et dans une autre langue

Dans les cas où l'affichage est fait à la fois en français et dans une autre langue, le terme « nettement prédominante » est défini de la façon suivante : lorsque le texte rédigé en français a un impact visuel beaucoup plus important que le texte rédigé dans une autre langue[52].

Même affiche

Lorsque les textes rédigés à la fois en français et dans une autre langue sont **sur une même affiche,** le texte rédigé en français est réputé avoir un impact visuel beaucoup plus important si les conditions suivantes sont réunies :

1) l'espace consacré au texte rédigé en français est au moins deux fois plus grand que celui consacré au texte rédigé dans une autre langue;
2) les caractères utilisés dans le texte rédigé en français sont au moins deux fois plus grands que ceux utilisés dans le texte rédigé dans l'autre langue;
3) les autres caractéristiques de cet affichage n'ont pas pour effet de réduire l'impact visuel du texte rédigé en français[53].

Affiches distinctes et de même dimension

Lorsque les textes rédigés à la fois en français et dans une autre langue sont **sur des affiches distinctes et de même dimension, le** texte rédigé en français est réputé avoir un impact visuel beaucoup plus important si les conditions suivantes sont réunies :

1) les affiches sur lesquelles figure le texte rédigé en français sont au moins deux fois plus nombreuses que celles sur lesquelles figure le texte rédigé dans l'autre langue;
2) les caractères utilisés dans le texte rédigé en français sont au moins aussi grands que ceux utilisés dans le texte rédigé dans l'autre langue;

---

[49] Art. 22, al. 2.
[50] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 7.
[51] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 8, par. 1 et 2.
[52] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 7.1.
[53] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 7.2.

3) les autres caractéristiques de cet affichage n'ont pas pour effet de réduire l'impact visuel du texte rédigé en français[54].

Affiches distinctes de dimensions différentes

Lorsque les textes rédigés à la fois en français et dans une autre langue sont **sur des affiches distinctes de dimensions différentes**, le texte rédigé en français est réputé avoir un impact visuel beaucoup plus important si les conditions suivantes sont réunies :

1) les affiches sur lesquelles figure le texte rédigé en français sont au moins aussi nombreuses que celles sur lesquelles figure le texte rédigé dans l'autre langue;
2) les affiches sur lesquelles figure le texte rédigé en français sont au moins deux fois plus grandes que celles sur lesquelles figure le texte rédigé dans l'autre langue;
3) les caractères utilisés dans le texte rédigé en français sont au moins deux fois plus grands que ceux utilisés dans le texte rédigé dans l'autre langue;
4) les autres caractéristiques de cet affichage n'ont pas pour effet de réduire l'impact visuel du texte rédigé en français[55].

ENVOIS ANONYMES ET PUBLIPOSTAGE

Les dépliants, brochures, feuillets ou autres documents de cette nature sont rédigés exclusivement en français lorsqu'ils font l'objet d'un envoi anonyme ou d'un publipostage[56].

Il est toutefois possible de transmettre une traduction de ces documents si :

- une exception de la *Charte* peut s'appliquer (notamment pour fournir des services, si l'exigent la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle[57]);
- votre organisme a pris une directive à cet égard (ou si cette faculté est visée par une directive prise pour votre organisme par le ministre de la Langue française); et
- une personne visée par une exception en fait la demande.

CONFÉRENCES, ALLOCUTIONS ET SÉANCES D'INFORMATION

Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel de votre organisme prononce ses conférences et allocutions et livre ses séances d'information en français[58].

Votre organisme 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[59]. Pour en savoir davantage, voir les chapitres **Communications avec les personnes morales et les entreprises** et **Relations intergouvernementales et internationales**.

Il en va de même si votre organisme tient une séance d'information réservée aux personnes physiques. Pour pouvoir la donner dans une autre langue que le français, vous devez vous assurer que la séance d'information s'inscrit dans une des exceptions prévues dans la *Charte* ou dans ses règlements, par exemple :

- lorsque l'exigent la santé ou la sécurité publique[60];

---

[54] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 7.3.
[55] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 7.4.
[56] Art. 13.2, par. 1.
[57] Art. 22.3, al. 1.
[58] Art. 13.1 et 13.2, par. 2.
[59] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d), art. 92, et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 1.
[60] Art. 22.3, al. 1, par. 1.

- pour fournir des services à des personnes participantes **visées par les exceptions (voir le chapitre COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES)**[61].

EXPOSITIONS, FOIRES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS PUBLICS

Si votre organisme tient un événement public au Québec ou s'il y participe, il s'assure que l'information le concernant est offerte en français.

Afin de faire preuve d'exemplarité, votre organisme doit utiliser le français si l'événement s'adresse à des organismes de l'Administration[62], au gouvernement fédéral, à des entreprises d'utilité publique, à des ordres professionnels du Québec ou encore à des personnes morales et des entreprises établies au Québec[63].

Dans le cas d'événements réunissant des participants et des participantes de l'extérieur du Québec (p. ex. personnes physiques, personnes morales, entreprises, organismes, organisations internationales et autres gouvernements n'ayant pas le français comme langue officielle), votre organisme peut utiliser une autre langue, en plus du français[64].

Affichage et outils électroniques

Au Québec, dans le contexte d'un événement public, les affiches, écrans, banderoles, écriteaux et kiosques doivent être en français exclusivement, sauf si la santé ou la sécurité publique exigent l'utilisation d'une autre langue, en plus du français[65].

Pour les événements à l'extérieur du Québec, les documents et les présentations de votre organisme doivent être diffusés en français, mais ils peuvent également l'être dans une autre langue, si la *Charte* le permet (p. ex. exposition internationale qui se déroule dans une autre langue que le français, colloque avec d'autres gouvernements n'ayant pas le français comme langue officielle).

Les outils informatiques utilisés par le personnel pour faire des démonstrations ou qui sont accessibles au public doivent être en français, sauf exception.

RELATIONS PUBLIQUES

Les activités décrites ci-dessous se font en français. Cependant, il est possible d'utiliser une autre langue dans certains cas, dont ceux précisés ici.

Communiqués de presse

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[66].

Conférences de presse

Les conférences de presse doivent se dérouler en français. Cependant, un ministre ou une personne occupant une charge publique élective au sein d'un organisme de l'Administration (p. ex. une conseillère municipale) peut s'exprimer dans une autre langue que le français[67].

[61] Art. 22.3, al.1, par. 2.
[62] Art. 17.
[63] Art. 16, 16.1 et 31.
[64] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d), et art. 92, et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 1.
[65] Art. 22, al. 1.
[66] Art. 22.5, al. 1, par. 1.
[67] Art. 22.5, al. 1, par. 2.

Entrevues dans les médias (presse, télévisuels, radiophoniques)

Lorsque votre organisme accorde des entrevues à des médias de langue française ou à des journalistes qui parlent français, il doit s'exprimer en français.

Dans le cas d'un média qui diffuse dans une autre langue, votre organisme peut s'exprimer dans cette autre langue[68].

S'ils le souhaitent, les ministres ou les titulaires d'une charge publique élective peuvent s'exprimer dans une autre langue que le français lors d'entrevues[69].

[68] Art. 22.5, al. 1, par. 1.
[69] Art. 22.5, al. 1, par. 2.

COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

Mise à jour : 2 juin 2025

COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES 17
PRINCIPES GÉNÉRAUX 17
FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS 17
PERSONNES VISÉES PAR LES EXCEPTIONS 18
Personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais 18
Autochtones 18
Personnes immigrantes 18
Personnes qui correspondaient seulement en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021 19
Services fournis à une personne physique à l'extérieur du Québec 19
Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français 19
Correspondance 20
Site Web 20
Services en ligne 21
Communications orales 22
Système de réponse vocale interactive (SRVI) 23
EXEMPLES D'APPLICATION DE LA CHARTE - COMMUNICATIONS ÉCRITES 24
Publications et documentation 24
Factures et relevés 25
Enquêtes et inspections 25
SITUATIONS PARTICULIÈRES OÙ UN ORGANISME PEUT DÉROGER AU PRINCIPE D'EXEMPLARITÉ 25
Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle 25
Services touristiques 26
Communications avec le parent d'un élève 26

COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les **communications orales et écrites des organismes de l'Administration avec les personnes physiques**. Voici quelques consignes à cet égard.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Selon le principe général de la *Charte*, toute communication écrite ou orale de l'Administration doit être exclusivement en français.

Toutefois, dans certaines situations, la *Charte* accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Ainsi, lorsque la *Charte* et ses règlements le permettent spécifiquement, un organisme de l'Administration peut, s'il l'estime nécessaire, communiquer dans une autre langue en plus du français.

Afin de faciliter la compréhension de la *Charte*, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est toujours permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle **à l'oral** lorsque la *Charte* prévoit l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (bilingue) à l'écrit.

Dans les cas où la *Charte* et ses règlements accordent la faculté d'utiliser une autre langue que le français, les organismes de l'Administration doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte*;
- avoir d'abord indiqué cette faculté dans leur directive[70] (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française[71]);
- 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.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue[72]. Il s'agit du principe de retenue.

FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS

Comme mentionné dans les principes généraux énoncés ci-dessus, la *Charte* prévoit que l'Administration peut utiliser une autre langue que le français dans le cadre de ses interactions avec les personnes physiques. Ces exceptions peuvent être applicables selon le statut de la personne elle-même (voir ci-dessous) ou dans des situations particulières (section **Situations particulières où un organisme peut déroger au principe d'exemplarité**).

[70] Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4 et 29.20.
[71] Art. 29.18.
[72] Art. 13.2, par. 3 et PLE.

PERSONNES VISÉES PAR LES EXCEPTIONS

Personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais

La *Charte* prévoit une exception pour les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais[73]. Cette exception ne s'applique toutefois pas aux enfants des ressortissants étrangers qui séjournent au Québec de façon temporaire (étudiantes et étudiants étrangers ainsi que travailleuses et travailleurs étrangers temporaires) et qui ont reçu l'autorisation de recevoir l'enseignement en anglais (document intitulé *Admissibilité à l'enseignement en anglais—Autorisation temporaire*).

La personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais est celle qui s'est vu délivrer un document de *Déclaration d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais* du ministère de l'Éducation du Québec.

Votre organisme peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement avec une personne physique déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais si celle-ci en fait expressément la demande[74]. Si la personne ne formule pas une telle demande, vous pouvez alors avoir recours à l'anglais si vous l'utilisez en plus du français[75].

Autochtones

La *Charte* permet à votre organisme d'utiliser une autre langue, en plus du français, pour fournir des services aux Autochtones (membres des Premières Nations et Inuit)[76]. Des détails figurent dans le chapitre **Premières Nations et Inuit**.

Personnes immigrantes

La langue commune de la nation québécoise étant le français, les organismes de l'Administration doivent en faire la promotion auprès des personnes immigrantes pour leur permettre de s'intégrer à la société québécoise, d'y interagir, de s'y épanouir ainsi que de contribuer à son développement[77].

Votre organisme peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il fournit aux personnes immigrantes[78] des services pour l'accueil au sein de la société québécoise. Lorsque c'est possible et que le volume de la demande le justifie, l'utilisation de la langue maternelle de la personne immigrante doit être privilégiée.

La possibilité d'utiliser une autre langue que le français n'est toutefois applicable que durant les six mois suivant l'arrivée de la personne immigrante au Québec. Par la suite, l'Administration doit utiliser exclusivement le français en prenant les mesures nécessaires.

Pour faciliter l'apprentissage du français chez les personnes immigrantes, et par conséquent leur intégration à la nation québécoise, votre organisme doit également faire la promotion de Francisation Québec à chaque occasion qui se présente[79]. Voir le chapitre **francisation québec** pour en savoir plus.

Votre organisme peut communiquer dans une autre langue en plus du français avec une personne admissible aux services d'apprentissage du français offerts en application des articles 88.12 et 88.13 de la *Charte* afin d'inscrire cette personne à ces services et des démarches subséquentes nécessaires à son cheminement[80].

---

[73] Art. 22.3, al. 1, par. 2(a).
[74] Art. 22.2, al.1.
[75] Art. 22.3, al. 1, par. 2(a).
[76] Art. 22.3, par. 2(b) et art. 95.
[77] Art. 88.9, par. 1.
[78] Art. 22.3, par. 2(c).
[79] PLE.
[80] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par 18.

Personnes qui correspondaient seulement en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021

Si, avant le 13 mai 2021, votre organisme correspondait seulement en anglais avec une personne physique, il peut continuer de le faire si :

- la correspondance était relative à un dossier qui concernait cette même personne physique;
- cette correspondance n'était pas uniquement motivée par l'état d'urgence sanitaire[81];
- votre organisme a été en mesure de confirmer que c'est bien le cas (au moyen d'un code de langue inscrit avant le 13 mai 2021 ou d'une trace pertinente dans vos dossiers).

Si ces conditions ne sont pas réunies et si la personne physique n'est pas visée par une autre exception, votre organisme doit dorénavant communiquer exclusivement en français avec elle.

Services fournis à une personne physique à l'extérieur du Québec

Votre organisme peut communiquer dans une autre langue, en plus du français, pour fournir des services à une personne physique à l'extérieur du Québec[82].

Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français

Dorénavant, pour pouvoir utiliser une autre langue que le français ou pour utiliser une autre langue en plus du français, votre organisme doit d'abord vérifier si la personne physique est visée par une des exceptions mentionnées à la section **Personnes visées par les exceptions**.

Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français reposera sur une attestation de bonne foi des personnes physiques avec qui communiquera l'Administration.

Ainsi, pour valider cette faculté, votre organisme doit demander aux personnes physiques qui souhaitent communiquer avec lui dans une autre langue que le français d'attester de bonne foi leur appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions et se trouvant dans une situation où l'utilisation d'une autre langue ou l'utilisation d'une autre langue en plus du français est permise par la *Charte*.

Votre organisme peut recueillir la justification donnée par une personne physique lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses attributions tel que le prévoit la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI)[83]. La justification donnée est un renseignement personnel[84]. Cependant, ce renseignement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli[85]. Lorsque les fins auxquelles ce renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, vous devez le détruire conformément à la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1)[86].

Le ministère de la Langue française n'exige pas que votre organisme conserve la justification. Cette décision revient à chaque organisme de l'Administration. Si votre organisme ne la conserve pas, il doit alors faire une validation à chaque interaction avec une personne physique qui souhaite communiquer dans une autre langue que le français.

Pour valider la faculté d'utiliser une autre langue que le français, vous devez poser certaines questions, adaptées aux modes de communication et à la langue de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.

---

[81] Art. 22.2, al. 2.
[82] Art. 22.3, par. 2(d).
[83] LAI, art. 64.
[84] LAI, art. 54.
[85] LAI, art. 65.1, al. 1.
[86] LAI, art. 73.

Correspondance

Bien que la *Charte* ait prévu des exceptions, le français demeure la langue à utiliser en ce qui a trait aux documents écrits. Si une personne visée par une exception ne comprend pas votre communication en français, il lui revient de faire une démarche auprès de votre organisme pour demander s'il est possible d'obtenir l'écrit dans une autre langue.

Comment valider?

Si votre organisme utilise un code de langue permettant de connaître la langue de communication à utiliser

Avant d'envoyer une communication (lettre, courriel, etc.) à une personne physique, vous devez d'abord vérifier si le code de langue attribué à la personne est valide (p. ex. ce code de langue a-t-il été enregistré avant le 13 mai 2021?).

- Si le code est valide, procédez conformément au code de langue inscrit.
- S'il n'est pas valide (p. ex. il a été inscrit après le 13 mai 2021) ou n'a pas été validé de nouveau, vous devez communiquer en français avec la personne.

Si votre organisme n'utilise pas de codes de langue ou n'a pas de registre permettant de connaître la langue de communication à utiliser

- Vous devez communiquer en français.
- Dans le cas où une personne a entamé la correspondance et que vous ne pouvez pas établir si vous avez la faculté d'utiliser une autre langue que le français, vous pouvez procéder de l'une ou l'autre des façons suivantes :
  - Vous pouvez communiquer de vive voix avec elle pour valider si elle est visée par les exceptions (voir la section **Communications orales**).
  - Vous devez lui répondre par écrit en français, mais vous pouvez mentionner dans la communication que si elle considère que l'Administration peut lui écrire dans une autre langue que le français, elle peut communiquer avec votre organisme, par téléphone, par lettre ou par courriel (voir les phrases proposées ci-dessous).

Exemples de texte pouvant être ajouté dans une lettre ou un courriel

Lettre : *Si vous considérez que l'Administration peut vous écrire dans une autre langue que le français, veuillez communiquer avec nous par téléphone, au (000) 000-0000, ou par courriel, à XXX@xxx*. (Dans la langue de la correspondance initiale de la personne.)

Courriel : *Si vous considérez que l'Administration peut vous écrire dans une autre langue que le français, veuillez communiquer avec nous par courriel ou par téléphone au (000) 000-0000.* (Dans la langue de la correspondance initiale de la personne.)

Site Web

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

La page d'accueil doit être accessible **par défaut** en français, pour illustrer l'exemplarité de votre organisme.

Si du contenu touche les personnes physiques visées par les exceptions et que votre organisme souhaite utiliser une autre langue, la traduction doit être accessible dans une **section séparée** du contenu en français.

Certaines pages ou sections doivent être accessibles en français exclusivement, sans possibilité de traduction. Celles-ci concernent notamment :

- les emplois/carrières de votre organisme;
- le contenu destiné aux ministères et organismes québécois;

- le contenu relatif au fonctionnement et à la structure administrative (organigramme, etc.);
- le contenu destiné aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec;
- le contenu visant les membres d'un ordre professionnel (y compris les représentants professionnels) exerçant au Québec.

Comment valider?

Même s'il n'est pas possible de connaître l'identité d'une personne qui consulte un site Web et, par conséquent, de valider son admissibilité à consulter l'information qui s'y trouve dans une autre langue que le français, un mécanisme doit néanmoins être mis en place.

Afin de respecter l'esprit de la *Charte*, voici les deux éléments à mettre en place.

- Insertion d'un bandeau dans le haut de la page d'accueil dans l'autre langue

  L'utilisation d'un bandeau, mis en évidence dans cette page, permet à votre organisme d'aviser clairement l'internaute que le contenu n'a été traduit que pour les personnes visées par les exceptions prévues dans la *Charte* (voir la section **Personnes visées par les exceptions**).

  Voici le libellé du bandeau. Celui-ci doit être écrit dans la langue de la page d'accueil traduite.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content.

  Si votre organisme le souhaite, il peut ajouter dans le bandeau un lien pointant vers du contenu précisant qui sont les personnes physiques visées par les exceptions.

- Insertion d'un lien dans le bas de page **de chaque page traduite**

  Ce lien, intitulé *Qui peut consulter cette page?*, doit être écrit dans la langue de la page traduite. Il doit mener vers la page Web Modernisation de la *Charte de la langue française* dans cette autre langue.

  Voici notre proposition en anglais : Who can consult this page?

Services en ligne

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

Comment valider?

Votre organisme 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.

S'il n'est pas possible pour le moment d'apporter un tel changement, votre organisme doit néanmoins mettre en place un mécanisme de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français qui repose sur une attestation de bonne foi des personnes physiques visées par les exceptions dès que du contenu dans une autre langue est accessible. Il doit aussi prévoir de modifier ses services en ligne le plus tôt possible.

Il revient à chaque organisme de déterminer quel type de mécanisme convient le mieux sur le plan technologique et peut être mis en place rapidement.

Des options sont proposées ci-dessous.

- **Séparation des parcours** : Les organismes qui connaissent déjà la langue dans laquelle ils peuvent communiquer avec leur clientèle (notamment ceux ayant associé un code de langue à chaque utilisatrice ou utilisateur, ou ceux disposant d'un registre permettant de connaître la langue de communication à utiliser) peuvent prévoir un accès réservé à un parcours distinct dans une autre langue que le français. Les organismes s'assurent dans ce cas d'empêcher la bascule de leurs services en ligne vers une autre langue (sauf si cette autre langue est le français, puisque le français doit toujours être accessible et être utilisé par l'organisme lorsqu'il l'estime possible).

- **Insertion d'un bandeau** : Si la première option n'est pas possible dans l'immédiat, les organismes peuvent mettre un bandeau, mis en évidence, dans tous les contenus traduits pour informer clairement l'utilisatrice ou l'utilisateur que le contenu n'a été traduit que pour les personnes visées par les exceptions prévues dans la *Charte* (voir la section **Personnes visées par les exceptions**).

  Le libellé dans ce bandeau peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content.

- **Message à côté du bouton d'accès aux services en ligne** : Si aucune des deux options précédentes n'est possible pour le moment, les organismes peuvent mettre un message à côté du bouton donnant accès aux services en ligne dans une autre langue que le français.

  Le libellé de ce message peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content.

Communications orales

Les membres du personnel de votre organisme doivent **toujours** commencer une conversation en français.

Si une personne répond à votre organisme dans une langue autre que le français, votre organisme peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation peut se poursuivre dans cette langue[87].

Si la personne physique n'est pas visée par les exceptions, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

Si la personne physique est visée par les exceptions, mais que vous estimez possible d'utiliser le français, la communication doit se poursuivre en français exclusivement[88].

[87] Art. 13.2, par. 2(b).
[88] Art. 13.2, par. 3.

Comment valider?

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral

Au téléphone

Si votre organisme utilise un système de réponse vocale interactive, ce système peut permettre la validation au moyen des choix de menus (voir la section **Système de réponse vocale interactive (SRVI)**). Si ce n'est pas le cas ou si vous devez faire la validation de vive voix, suivez les consignes énoncées ci-dessous.

En personne

Il n'est pas requis de poser les questions selon l'ordre dans lequel elles sont présentées ci-dessous. Dès que la personne donne une réponse positive, il n'est pas nécessaire de poser les autres questions.

Bonjour,

L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exceptions.

Avez-vous été déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation?

Êtes-vous un/une Autochtone?

Avez-vous immigré au Québec dans les six derniers mois?

Correspondiez-vous déjà en anglais avec [*nom de votre organisme*] **avant le 13 mai 2021?***

* *L'organisme de l'Administration peut choisir de documenter cet aspect pour ses propres systèmes.*

Si votre organisme a notamment comme mission d'offrir des services à des personnes physiques qui se trouvent à l'extérieur du Québec, vous pouvez poser la question suivante.

Êtes-vous à l'extérieur du Québec?

Système de réponse vocale interactive (SRVI)

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

Si votre organisme offre des choix de menus dans une autre langue que le français, ceux-ci ne devraient être accessibles qu'aux personnes physiques visées par les exceptions.

Le message d'accueil de votre SRVI doit avoir été énoncé au complet en français avant que l'option vers une autre langue soit offerte.

L'option vers une autre langue devrait être formulée ainsi :

Le français est la langue officielle du Québec, et l'Administration peut communiquer en anglais (ou dans une autre langue) seulement avec certaines catégories de personnes. Si vous considérez que l'Administration peut utiliser une autre langue avec vous, faites le X. (Le message devrait être traduit dans la langue 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.

Dans le cas d'une validation automatisée, le premier élément dans le menu des options offertes dans une autre langue doit permettre :

- à votre organisme de déterminer si la communication peut se poursuivre dans cette langue; et
- à l'usager d'attester de bonne foi son appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions.

Comment valider?

Formulations à utiliser pour les options de menus

Ces options devront être traduites dans les autres langues offertes dans votre SRVI.

Bonjour,

L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exceptions.

Les personnes suivantes peuvent recevoir des services en anglais (ou dans une autre langue que le français).

- Une personne déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation;
- Une ou un Autochtone;
- Une personne immigrante qui est arrivée au Québec dans les six derniers mois;
- Une personne qui correspondait déjà en anglais avec [nom de votre organisme] avant le 13 mai 2021.

Si vous attestez de bonne foi que vous faites partie des personnes mentionnées, faites-le X.

Si aucune de ces situations ne s'applique à vous, faites le X.

Si la personne choisit cette option, elle devrait être automatiquement dirigée vers le menu offert en français.

S'il vous est impossible de programmer ainsi votre SRVI, la personne qui prendra l'appel pour votre organisme peut alors poser les questions prévues à la section **Communications orales** pour valider si la personne fait partie des personnes visées par les exceptions. Si la personne ne répond pas aux critères, la conversation doit se poursuivre exclusivement en français.

EXEMPLES D'APPLICATION DE LA CHARTE - COMMUNICATIONS ÉCRITES

Publications et documentation

Les formulaires, guides et autres documents d'information doivent être rédigés en français. Seuls les documents destinés aux personnes physiques visées par les exceptions peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

Le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* permet toutefois de diffuser certains documents en français ainsi que dans une autre langue, par exemple la politique fiscale

du gouvernement et des documents faisant état de la situation économique du Québec[89].

Factures et relevés

Les factures et relevés sont émis en français, mais ils peuvent l'être dans une autre langue que le français s'ils s'adressent à une personne physique visée par une exception.

Enquêtes et inspections

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[90].

De plus, un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin de communiquer avec une personne dont la participation personnelle est nécessaire au cheminement d'un dossier judiciarisé ou qui est susceptible de l'être alors qu'elle est, selon le cas, partie à ce dossier ou le serait si le dossier devenait judiciarisé, tel un témoin[91].

SITUATIONS PARTICULIÈRES OÙ UN ORGANISME PEUT DÉROGER AU PRINCIPE D'EXEMPLARITÉ

Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle

Votre organisme peut employer une autre langue, en plus du français, et ce, qu'il s'agisse d'une personne physique visée par les exceptions ou non, dans l'une des situations suivantes :

- la santé l'exige;
- la sécurité publique l'exige; ou
- les principes de justice naturelle l'exigent[92].

La **santé** doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l'intégrité d'une personne.

Dans le présent contexte, la **sécurité publique** vise des situations où l'Administration doit intervenir en vue d'assurer cette sécurité, notamment lors d'incendies, de catastrophes naturelles ou d'infractions.

Les **principes de justice naturelle** l'exigent lorsque ces principes seraient compromis sans l'utilisation d'une autre langue que le français.

Cette faculté entre en ligne de compte lorsque l'Administration s'apprête à prendre une décision qui aura une incidence sur les droits d'une personne physique.

Cette décision doit en être une qui aura de grandes répercussions sur la personne, par exemple une décision sans appel ou qui est précédée d'un processus formel s'apparentant à un processus judiciaire.

Cette faculté entre en ligne de compte lorsque l'Administration s'apprête à prendre la décision, et non au stade des vérifications, de la collecte de renseignements ou au moment d'une inspection.

---

[89] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1.
[90] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par 15.
[91] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par 16.
[92] *Charte de la langue française*, Art. 22.3, par. 1.

Services touristiques

Il est possible d'utiliser une autre langue, en plus du français, pour offrir des services touristiques[93].

Communications avec le parent d'un élève

Il est possible d'utiliser une autre langue en plus du français pour communiquer avec le parent d'un élève lorsque des services de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire sont offerts à cet élève[94].

Dans l'application de cette faculté, est considéré comme un « parent » » le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

[93] Art. 22.3, par. 2(e).

[94] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 17.

COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES

Mise à jour : 2 juin 2025

COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES 28
PRINCIPES GÉNÉRAUX 28
FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS 28
Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français 29
COMMUNICATIONS ORALES 29
Personne morale ou entreprise établie au Québec 29
Exceptions 29
Personne morale ou entreprise établie à l'extérieur du Québec 30
Comment valider? 30
Système de réponse vocale interactive (SRVI) 31
Comment valider? 31
Boîte vocale et répondeur 32
COMMUNICATIONS ÉCRITES 32
Personne morale ou entreprise établie au Québec 32
Exceptions 32
Enquêtes et inspections 33
Principes de justice naturelle 33
Personne morale et entreprise établie à l'extérieur du Québec et n'ayant aucun siège ou établissement au Québec 33
Correspondance 33
Comment valider? 34
Site Web 34
Comment valider? 34
Services en ligne 35
Comment valider? 35
EXEMPLES D'APPLICATION DE LA *CHARTE* 36
Publications et documentation 36
Demandes de permis, de subvention et d'aide financière 36
Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec . 37
Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies à l'extérieur du Québec 37
SCHÉMA – COMMUNICATIONS ORALES – COMMENT VALIDER? 38

COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État, elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les communications orales et écrites des organismes de l'Administration avec les personnes morales et les entreprises. Voici quelques consignes à cet égard.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Selon le principe général de la *Charte*, toute communication écrite ou orale de l'Administration doit être exclusivement en français.

Toutefois, dans certaines situations, la *Charte* accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Ainsi, lorsque la *Charte* et ses règlements le permettent spécifiquement, un organisme de l'Administration peut, s'il l'estime nécessaire, communiquer dans une autre langue.

Afin de faciliter la compréhension de la *Charte*, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est toujours permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit[95].

De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle à l'oral lorsque la *Charte* prévoit l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (bilingue) à l'écrit.

Dans les cas où la *Charte* accorde la faculté d'utiliser une autre langue que le français, les organismes de l'Administration doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte*;
- avoir d'abord indiqué cette faculté dans leur directive[96] (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française[97]);
- 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.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue que le français[98]. Il s'agit du principe de retenue.

FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS

Comme mentionné dans les principes généraux énoncés ci-dessus, la *Charte* prévoit que l'Administration peut utiliser une autre langue, en plus du français, avec les personnes morales et les entreprises dans certaines situations[99].

[95] Art. 13.2, par. 2(a).
[96] Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4 et 29.20.
[97] Art. 29.18.
[98] Art. 13.2, par. 3 et PLE.
[99] Art. 16, al. 2.

Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français

Dorénavant, pour pouvoir utiliser une autre langue que le français ou pour utiliser une autre langue en plus du français, votre organisme doit d'abord vérifier s'il est dans une situation prévue dans la *Charte* ou ses règlements. Cette situation doit également se trouver dans la directive adoptée par votre organisme.

Pour déterminer si vous avez la faculté d'utiliser une autre langue que le français, vous devez poser certaines questions, adaptées aux modes de communication et à la langue de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.

COMMUNICATIONS ORALES

Dans tous les cas où votre organisme interagit avec une personne morale ou une entreprise, les principes ci-dessous s'appliquent.

Si la personne qui représente une personne morale ou une entreprise demande de vive voix à votre organisme de communiquer avec elle dans une autre langue que le français, votre organisme peut utiliser cette autre langue pour établir s'il a la faculté de communiquer dans cette autre langue avec cette personne morale ou cette entreprise[100].

Si, au cours d'une conversation avec la personne qui représente une personne morale ou une entreprise, votre organisme se rend compte que cette personne comprend le français, il doit poursuivre la conversation en français[101].

Personne morale ou entreprise établie au Québec

Si la personne morale ou l'entreprise est établie au Québec, vous devez utiliser le français uniquement[102].

Exceptions

Un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue que le français dans les cas suivants.

- S'il s'agit d'une communication **uniquement** avec une personne représentant le siège ou un établissement d'une personne morale établie au Québec lorsque ce siège ou cet établissement est **à l'extérieur du Québec**[103].

- S'il s'agit d'une communication avec une personne représentant une personne morale **autochtone**.

  Vous pouvez utiliser une autre langue que le français si vous communiquez oralement avec une personne qui représente une personne morale 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). Il en sera de même si vous communiquez avec une personne qui représente un établissement 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 visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article[104].

  Veuillez noter que les dispositions de la *Charte* et des règlements qui touchent les Autochtones (Premières Nations et Inuit), y compris celles qui touchent les contrats, sont présentées dans le chapitre **Premières Nations et Inuit**.

- S'il s'agit d'une communication avec une entreprise individuelle.

---

[100] Art. 13.2, par. 2(b).
[101] Art. 13.2, par. 3.
[102] Art. 16 et 16.1.
[103] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 1.
[104] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2 et 3.

Entreprise individuelle : « Il s'agit d'une entreprise à propriétaire unique, qui est exploitée par une seule personne que l'on appelle souvent *travailleur autonome* ou *travailleur indépendant*. Une telle entreprise n'a pas d'existence distincte de son propriétaire et n'a ni personnalité juridique ni patrimoine distincts[105]. »

Vous pouvez utiliser une autre langue que le français avec l'exploitant ou l'exploitante d'une entreprise individuelle, si vous avez la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne dans le cadre de son dossier à titre de personne physique (voir aussi le chapitre **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES**)[106].

Exemple
Une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais exploite une entreprise individuelle. À la suite d'une vérification (voir le chapitre **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES**), vous pouvez communiquer oralement en anglais avec cette personne, peu importe si son dossier concerne ou non son entreprise individuelle.

À noter que, afin de simplifier les règles de communications, il vous est entièrement possible de ne pas vous prévaloir de cette faculté puisque la communication avec les personnes morales au Québec se fait en français.

Personne morale ou entreprise établie à l'extérieur du Québec

Si une personne morale ou une entreprise est établie à l'extérieur du Québec et qu'elle n'a aucun siège ou établissement au Québec, vous pouvez utiliser une autre langue que le français pour communiquer oralement avec la personne qui la représente afin de lui fournir des services[107].

Vous pouvez aussi utiliser une autre langue que le français si l'une des autres exceptions prévues par la *Charte* ou ses règlements s'applique, comme celle touchant les personnes morales de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français[108].

Si, au cours d'une conversation avec la personne qui représente une personne morale ou une entreprise, votre organisme se rend compte que cette personne comprend le français, il doit poursuivre la conversation en français[109].

Comment valider?

Les membres du personnel de votre organisme doivent toujours commencer une conversation en français.

Si une personne répond à votre organisme dans une langue autre que le français, votre organisme peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation peut se poursuivre dans cette langue.

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral

Au téléphone

Si votre organisme utilise un système de réponse vocale interactive, ce système peut permettre la validation au moyen des choix de menus (voir la section **Système de**

---

[105] Les différentes formes juridiques d'entreprises - Registraire des entreprises (gouv.qc.ca).
[106] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 3.
[107] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d).
[108] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 7.
[109] Art. 13.2, par. 3.

réponse vocale interactive (SRVI)). Si ce n'est pas le cas ou si vous devez faire la validation de vive voix, suivez les consignes énoncées ci-dessous.

En personne

Veuillez suivre le schéma à la fin du chapitre pour connaître les questions à poser ainsi que l'ordre à suivre afin de déterminer si votre organisme peut utiliser une autre langue que le français avec une personne qui représente une personne morale ou d'une entreprise.

Voir le **Schéma** – Communications orales – Comment valider? à la fin du chapitre.

Système de réponse vocale interactive (SRVI)

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

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 votre organisme offre des choix de menus dans une autre langue que le français, ceux-ci ne devraient être accessibles qu'aux personnes morales et aux entreprises avec lesquelles l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue que le français.

Le message d'accueil de votre SRVI doit avoir été énoncé au complet en français avant que l'option vers une autre langue soit offerte.

L'option vers une autre langue devrait être formulée ainsi :

« Le français est la langue officielle du Québec, et l'Administration peut communiquer en anglais (ou dans une autre langue) seulement avec certaines catégories de personnes morales et d'entreprises. Si vous considérez que l'Administration peut utiliser une autre langue avec vous, faites le X. » (Le message devrait être traduit dans la langue offerte.)

Dans le cas d'une validation automatisée, le premier élément dans le menu des options offertes dans une autre langue doit permettre :

- à votre organisme de déterminer si la communication peut se poursuivre dans cette langue;
- à l'usagère ou l'usager d'attester de bonne foi son appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions.

Comment valider?

Formulations à utiliser pour les options de menus

Si vous avez une option de menu réservée aux personnes morales et aux entreprises, cette option pourra être traduite dans les autres langues offertes dans votre SRVI et adaptée au besoin.

« Bonjour,

L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exceptions.

Les personnes morales et les entreprises suivantes peuvent recevoir des services en anglais (ou dans une autre langue que le français), notamment :

- une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec (qui n'a pas de siège ou d'établissement au Québec);
- une personne morale ou une entreprise établie au Québec, mais dont la communication concerne uniquement le siège ou un établissement à l'extérieur du Québec;
- une personne morale 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);

- un établissement 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 visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article;
- l'exploitant ou l'exploitante d'une entreprise individuelle qui correspond déjà avec votre organisme dans une autre langue dans le cadre de son dossier personnel.

Si vous attestez de bonne foi que vous faites partie d'un de ces groupes, faites le X.

Si aucune de ces situations ne s'applique à vous, faites-le Y. »
Si la personne choisit cette option, elle devrait être automatiquement dirigée vers le menu offert en français.

S'il vous est impossible de programmer ainsi votre SRVI, la personne qui prendra l'appel pour votre organisme peut alors poser les questions présentées dans le schéma à la fin du document pour valider si la personne représente une des catégories de personnes morales ou d'entreprises visées par une exception. Si la personne ne répond pas aux critères, la conversation doit se poursuivre exclusivement en français.

Boîte vocale et répondeur

Si votre 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.

COMMUNICATIONS ÉCRITES

Les communications écrites avec les personnes morales établies au Québec et les entreprises sont rédigées exclusivement en français[110].

Les dispositions de la *Charte* et de ses règlements qui touchent les écrits dans le cadre des contrats sont présentées dans le chapitre **Contrats**.

Personne morale ou entreprise établie au Québec

Les organismes de l'Administration peuvent utiliser une autre langue, en plus du français, dans les seuls cas permis par la *Charte* et ses règlements, notamment dans les cas ci-dessous.

Exceptions

Lorsque la communication est adressée :

- **uniquement** au siège ou à un établissement de la personne morale ou de l'entreprise établie au Québec si ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec (et non au siège à l'extérieur du Québec ET à un de ses établissements au Québec)[111];
- à une personne morale 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)[112];
- à un établissement d'une personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un

[110] Art. 16 et 16.1.
[111] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 1.
[112] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2.

établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article[113];

- à une personne physique qui exploite une entreprise individuelle si un organisme de l'Administration a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne dans le cadre de son dossier à titre de personne physique (voir aussi le chapitre **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES**)[114].

Enquêtes et inspections

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 lorsqu'il exerce une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore **d'enquête**[115].

Principes de justice naturelle

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[116].

Les principes de justice naturelle l'exigent lorsque ces principes seraient compromis sans l'utilisation d'une autre langue que le français.

Cette faculté entre en ligne de compte lorsque l'Administration s'apprête à prendre une décision qui aura une incidence sur les droits d'une personne morale.

Cette décision doit en être une qui aura de grandes répercussions sur la personne morale, par exemple une décision sans appel ou qui est précédée d'un processus formel s'apparentant à un processus judiciaire.

Personne morale et entreprise établie à l'extérieur du Québec et n'ayant aucun siège ou établissement au Québec

Les communications écrites peuvent être rédigées dans une autre langue, en plus du français, lorsque vous communiquez, notamment, avec :

- une personne morale ou une entreprise qui n'a aucun siège ou établissement au Québec[117];
- une personne morale de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français[118].

Correspondance

Le français est la langue des communications de l'Administration avec les personnes morales et les entreprises. Si une personne morale ou une entreprise ne comprend pas votre communication en français, il lui revient de faire une démarche auprès de votre organisme pour demander s'il est possible de l'obtenir dans une autre langue. Votre organisme doit d'abord vérifier dans la directive qui s'applique à lui s'il a la faculté d'utiliser une autre langue que le français dans une telle situation. Le cas échéant, l'organisme peut donner suite à la demande de la personne morale ou de l'entreprise de transmettre la communication dans une autre langue.

---

[113] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3.
[114] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 3.
[115] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par 15.
[116] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par 9.
[117] Art. 22.3 al. 1, par. 2(d).
[118] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 7.

Comment valider?

Si votre organisme utilise un code de langue ou est autrement en mesure de confirmer la langue de communication à utiliser avant d'envoyer une communication (lettre, courriel, etc.) à une personne morale ou à une entreprise, vous devez d'abord vérifier si le code de langue attribué à la personne morale ou à l'entreprise est conforme aux nouvelles dispositions de la *Charte* et de ses règlements (p. ex. entreprise établie au Québec ou à l'extérieur du Québec, lieu du siège, etc.) ou que vous avez l'information nécessaire pour confirmer la langue de communication à utiliser.

Si votre organisme n'est pas en mesure de confirmer la langue de communication à utiliser

Vous devez communiquer exclusivement en français.

Site Web

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

La page d'accueil doit être accessible par défaut en français pour illustrer l'exemplarité de votre organisme.

Votre organisme doit limiter le plus possible le contenu dans une autre langue que le français, et ce, même si des exceptions sont permises par la *Charte* et ses règlements. Par exemple, vous pourriez traduire le contenu qui n'est destiné qu'aux personnes morales ou aux entreprises établies à l'extérieur du Québec.

Le contenu traduit ne peut être accessible que dans une section séparée du contenu en français.

Comment valider?

Même s'il n'est pas possible de connaître l'identité d'une personne qui consulte un site Web et, par conséquent, de vérifier son admissibilité à consulter l'information qui s'y trouve dans une autre langue que le français, un mécanisme doit néanmoins être mis en place.

Afin de respecter l'esprit de la *Charte*, voici les deux éléments à mettre en place.

- **Insertion d'un bandeau dans le haut de la page d'accueil dans l'autre langue**

  L'utilisation d'un bandeau, mis en évidence dans cette page, permet à votre organisme d'aviser l'internaute que le contenu n'a été traduit que pour les personnes et les entreprises visées par des exceptions.

  Voici le libellé du bandeau. Celui-ci doit être écrit dans la langue de la page d'accueil traduite.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content

  Si votre organisme le souhaite, il peut ajouter dans le bandeau un lien pointant vers du contenu précisant qui sont les personnes morales et les entreprises visées.

- **Insertion d'un lien au bas de chaque page traduite**

  Ce lien, intitulé *Qui peut consulter cette page?*, doit être écrit dans la langue de la page traduite. Il doit mener vers la page Web « Modernisation de la *Charte de la langue française* » dans cette autre langue.

Voici notre proposition en anglais : *Who can consult this page?*

Services en ligne

Les personnes morales et les entreprises établies au Québec ne doivent pas avoir accès à vos services en ligne dans une autre langue que le français. Ils peuvent toutefois être accessibles dans une autre langue aux entités suivantes :

- les personnes morales ou les entreprises dont le siège ou un établissement est situé à l'extérieur du Québec;
- 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 visés à l'article 97 de la *Charte de la langue française* ou à une personne visée à cet article[119];
- les personnes morales exemptées de l'application de la *Charte de la langue française* en vertu de l'article 95[120];
- les personnes qui exploitent une entreprise individuelle avec qui votre organisme peut utiliser une autre langue.

Comment valider?

Votre organisme doit mettre en place un mécanisme qui dirige l'usager ou l'usagère 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.

S'il n'est pas possible pour le moment d'apporter un tel changement, votre organisme doit néanmoins mettre en place un mécanisme de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français qui repose sur une attestation de bonne foi de l'usagère ou de l'usager dès que du contenu dans une autre langue est accessible. Votre organisme doit aussi prévoir de modifier ses services en ligne le plus tôt possible.

Il revient à chaque organisme de déterminer quel type de mécanisme convient le mieux sur le plan technologique et peut être mis en place rapidement.

Des options sont proposées ci-dessous.

- **Séparation des parcours** : les organismes qui connaissent déjà la langue dans laquelle ils peuvent communiquer avec leur clientèle (notamment ceux ayant associé un code de langue à chaque usagère ou usager, ou ceux disposant d'un registre ou d'informations permettant de connaître la langue de communication à utiliser) peuvent prévoir un accès réservé à un parcours distinct dans une autre langue que le français. Les organismes s'assurent dans ce cas d'empêcher la bascule de leurs services en ligne vers une autre langue (sauf si cette autre langue est le français, puisque le français doit toujours être accessible et être utilisé par l'organisme lorsqu'il l'estime possible).

- **Insertion d'un bandeau** : si la première option n'est pas possible dans l'immédiat, les organismes peuvent mettre un bandeau, mis en évidence, dans tous les contenus traduits pour informer clairement l'usagère ou l'usager que le contenu n'a été traduit que pour certains groupes de personnes morales et d'entreprises.

  Le libellé dans ce bandeau peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content

[119] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3.
[120] Règlement sur la langue de l'Administration, art. 2, par. 2.

- **Message à côté du bouton d'accès aux services en ligne** : Si aucune des deux options précédentes n'est possible pour le moment, les organismes peuvent mettre un message à côté du bouton donnant accès aux services en ligne dans une autre langue que le français.

  Le libellé de ce message peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

  « La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

  Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content

EXEMPLES D'APPLICATION DE LA *CHARTE*

Publications et documentation

Les formulaires, les guides, les relevés et autres documents d'information doivent être rédigés en français. Seuls les documents destinés aux personnes morales et aux entreprises avec lesquelles un organisme de l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue que le français (voir la section **Communications écrites**) peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

Demandes de permis, de subvention et d'aide financière

Les écrits transmis pour obtenir un permis ou une autorisation de même nature ainsi que ceux transmis pour obtenir une subvention ou autre forme d'aide financière — et qui ne sont pas un contrat au sens de l'article 21 de la *Charte* — doivent être rédigés exclusivement en français[121].

De même, les écrits transmis aux organismes de l'Administration par une personne morale ou par une entreprise en raison de cette autorisation ou de cette aide financière (p. ex. des rapports faisant état des activités autorisées ou bénéficiant de l'aide financière) sont rédigés exclusivement en français[122].

Toutefois, ces écrits peuvent être rédigés dans une autre langue que le français, notamment dans les situations suivantes[123] :

- lorsque l'écrit est transmis à la fois à un organisme de l'Administration et à un tiers à l'extérieur du Québec;
- lorsque l'écrit émane du siège ou de l'établissement d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec, si ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec;
- lorsque l'écrit est transmis par une personne physique qui exploite une entreprise individuelle et que l'organisme de l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue en plus de la langue officielle dans ses communications avec cette personne dans le cadre de son dossier personnel;
- lorsque l'organisme de l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue en plus de la langue officielle dans ses communications avec une personne morale ou une entreprise;
- lorsque la personne morale ou l'entreprise qui transmet l'écrit est formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article;

[121] Art. 21.9, al. 1.
[122] Art. 21.9, al. 2.
[123] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 6.

- lorsque l'écrit transmis a pour objet l'obtention d'une autorisation ou une aide financière en recherche;
- lorsque des situations visées par les articles 21.4 et 21.6 s'appliquent.

Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec

Les rencontres (réunions, conférences, colloques, séances d'information, ateliers, etc.) qui ont lieu au Québec doivent se dérouler exclusivement en français[124].

Toutefois, si les personnes morales et les entreprises suivantes y participent, il est préférable de leur fournir, à elles seules, un service d'interprétation pour ne pas utiliser une autre langue que le français :

- personnes morales et entreprises de l'extérieur du Québec;
- 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 visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article[125];
- personnes morales exemptées de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95[126];
- exploitants et exploitantes d'entreprises individuelles dont la langue de communication associée à leur dossier personnel n'est pas le français.

Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies à l'extérieur du Québec

Lors de rencontres (réunions, colloques, assemblées, conférences, etc.) avec des personnes morales et des entreprises établies à l'extérieur du Québec ou avec des personnes morales de droit public d'un autre État qui n'a pas le français comme langue officielle, votre organisme peut utiliser une autre langue en plus du français[127].

Si votre organisme est l'organisateur d'une rencontre, et que celle-ci se tient au Québec, il devrait faire le nécessaire pour la tenir en français et pour offrir un service d'interprétation aux personnes participantes non francophones[128]. Ainsi, votre organisme fera montre d'exemplarité en agissant comme promoteur de la langue officielle du Québec. Cependant, si le contexte justifie que votre organisme choisisse une autre langue que le français comme langue d'échange, il doit favoriser le recours à une ou un interprète pour son personnel qui ne comprend ni ne parle cette langue, en plus de s'assurer que la documentation (p. ex. présentations des conférencières et conférenciers) est disponible en français.

[124] Art. 16.
[125] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3.
[126] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2.
[127] Art. 22.3, par. 2(d), et *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 7.
[128] Art. 92.

SCHÉMA – COMMUNICATIONS ORALES – COMMENT VALIDER?

Bonjour,
l'État utilise exclusivement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exceptions. Afin de déterminer si je suis autorisé(e) à poursuivre la conversation en [langue], je dois vous poser quelques questions.

Représentez-vous une personne morale ou une entreprise établie au Québec ? → **Non**

↓ **Oui**

La communication concerne-t-elle UNIQUEMENT le siège ou un établissement à l'extérieur du Québec ? → **Oui**

↓ **Non**

S'agit-il d'une personne morale autochtone ou d'un établissement d'une personne morale autochtone[1] ? → **Oui**

↓ **Non**

S'agit-il d'une entreprise individuelle ?

↓ **Oui**

Je dois maintenant vérifier si vous êtes visé(e) par une des exceptions prévues pour les personnes physiques.

- Êtes-vous Autochtone ?
- Avez-vous immigré au Québec dans les six derniers mois ?
- Correspondiez-vous déjà en anglais avec [nom de votre organisme] avant le 13 mai 2021 ?
- Avez-vous été déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation ?

→ **Oui**

Non ↓ **Non**

FRANÇAIS

AUTRE LANGUE POSSIBLE
L'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

1. Personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte de la langue française* ou à une personne visée à cet article, ou exemptée de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 de celle-ci.

CONTRATS

Mise à jour : 4 juin 2024

CONTRATS 40
PRINCIPES GÉNÉRAUX 40
CLAUSES CONTRACTUELLES 41
Clauses types 42
LANGUE DES CONTRATS ET DES ÉCRITS QUI LEUR SONT RELATIFS 43
Contrats exclusivement en français 43
Écrits relatifs aux contrats exclusivement en français 43
Contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue 43
Écrits relatifs aux contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue 44
Contrats devant être en français, mais pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue 45
Écrits relatifs à des contrats en français, mais pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue 46
Contrats pouvant être dans une autre langue seulement 47
Écrits relatifs aux contrats pouvant être dans une autre langue seulement 48
OCTROI DE CONTRATS ET DE SUBVENTIONS AUX ENTREPRISES 48
Entreprises employant 25 personnes ou plus au Québec qui ne respectent pas le processus de francisation 48
Autres entreprises ne pouvant pas obtenir un contrat ni une subvention auprès d'un organisme de l'Administration 49
Comment vérifier la conformité d'une entreprise au processus de francisation 49
Situations où un contrat peut être conclu avec une entreprise qui ne respecte pas le processus de francisation 49

CONTRATS

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les activités contractuelles des organismes de l'Administration.

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*.

Voici quelques consignes à cet égard.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les contrats conclus entre votre organisme et un autre organisme de l'Administration, une personne morale, une entreprise ou une personne physique qui exploite ou non une entreprise individuelle, ainsi que les écrits qui leur sont relatifs, sont rédigés exclusivement en français[129]. Cela inclut les contrats de sous-traitance[130]. Il existe toutefois des exceptions qui sont présentées plus loin dans le document.

Le non-respect des dispositions de la *Charte* peut entraîner la nullité absolue d'un contrat[131] ou d'autres mesures[132].

Afin de faciliter la compréhension de la *Charte*, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit[133].

De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle à l'oral lorsque la *Charte* prévoit l'utilisation à la fois du français et d'une autre langue (bilingue) à l'écrit.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue que le français[134]. Il s'agit du principe de retenue.

Veuillez prendre note que les règles régissant les ententes intergouvernementales, les ententes internationales et les ententes en matière d'affaires autochtones se trouvent dans les chapitres **Relations intergouvernementales et internationales** et **Premières Nations et Inuit**.

Entreprises ou employeurs qui exercent leurs activités au Québec

La *Charte* et ses règlements s'appliquent à toute entreprise ou à tout employeur qui exerce ses activités au Québec.[135] Ainsi, pour pouvoir contracter avec votre organisme, une personne morale ou une entreprise qui emploie 25 personnes ou plus doit avoir son certificat de francisation[136] ou avoir entrepris ou finalisé ses démarches de francisation auprès de l'OQLF. Une attestation d'inscription[137], un document établissant que l'entreprise ou l'employeur a fourni, dans le délai

[129] Art. 21, al. 1.
[130] Art. 21, al. 1.
[131] Art. 204.18.
[132] Voir notamment : art. 204.19, art. 204.22 et art. 204.32.
[133] Art. 13.2, par. 2(a).
[134] Art. 13.2, par. 3 et PLE.
[135] Art. 89.1.
[136] Art. 140.
[137] Art. 139.

prescrit, l'analyse de sa situation linguistique[138], ou encore une attestation d'application de programme de francisation[139] sont une preuve que des démarches ont été entreprises.

Biens et produits

Pour tout produit acquis au moyen d'un contrat d'approvisionnement[140] conclu avec une personne morale ou une entreprise, toute inscription doit être rédigée en français (directement sur le produit, sur son contenant, sur son emballage, sur un document ou un objet l'accompagnant, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie)[141]. Le texte français d'une inscription sur un produit peut être assorti d'une ou plusieurs traductions. Cependant, les inscriptions rédigées dans une autre langue ne doivent pas l'emporter sur celles en français ou être accessibles (p. ex. en ligne) dans des conditions plus favorables que celles rédigées en français[142].

Par ailleurs, votre organisme pourrait déroger à ces règles s'il est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent et dont les inscriptions sont conformes[143].

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 ainsi obtenus sont destinés au public, le prestataire de services sera tenu aux mêmes obligations que votre organisme. Autrement dit, le prestataire de services devra utiliser exclusivement le français, à moins que la *Charte* ou ses règlements accordent la faculté à votre organisme d'utiliser une autre langue[144].

Cependant, lorsque des services obtenus, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français, ceux-ci pourront être rendus dans une autre langue[145].

CLAUSES CONTRACTUELLES

Les contrats comportent presque toujours des clauses types, qui sont réutilisées d'un contrat à l'autre. Ainsi, afin d'assurer la conformité des entreprises à leurs obligations linguistiques, votre organisme doit inclure à tout contrat ainsi qu'aux documents d'appel d'offres une ou plusieurs clauses linguistiques. En voici quelques exemples.

---

[138] Art. 139.
[139] Art. 143.
[140] Un contrat d'approvisionnement s'entend au sens qui lui est donné à l'art. 21.10, al. 2, ainsi qu'à l'art. 3, al. 1, par. 1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* et à celui qui y est assimilé, l'art. 3, al. 3.
[141] Art. 21.10 et art. 51, al. 1.
[142] Art. 51, al. 2.
[143] Art. 21.12.
[144] Art. 21.11.
[145] Art. 21.12.

Clauses types

Exemple d'une clause type[146]

ATTESTATION OU CERTIFICAT CONFORME DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Cette exigence s'applique aux contrats octroyés par le gouvernement, ses ministères et les organismes gouvernementaux décrits au paragraphe A de l'annexe 1 de la *Charte de la langue française*.

Afin de respecter une exigence de la Charte de la langue française, un prestataire de services qui exerce des activités au Québec et qui, durant une période de 6 mois, emploie 25 personnes ou plus est assujetti au chapitre V du titre II de la *Charte* (La francisation des entreprises) et doit, pour se voir octroyer un contrat, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes émises par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription délivrée depuis moins de trois mois;
- un accusé de réception datant de moins de douze mois de l'analyse de sa situation linguistique transmise à l'Office québécois de la langue française;
- une attestation d'application d'un programme de francisation approuvé par l'Office québécois de la langue française et en vigueur;
- un certificat de francisation.

En conséquence, tout prestataire de services visé doit annexer à sa soumission le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le prestataire de services dont le nom apparaît sur la liste des **entreprises** non conformes au processus de francisation établi par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat.

Autres exemples de libellés

Appel d'offres

« L'entreprise s'engage à fournir à la personne désignée une preuve démontrant qu'elle a entrepris ou finalisé des démarches de francisation auprès de l'Office québécois de la langue française. Cette preuve doit prendre la forme d'une attestation d'inscription, d'un document établissant qu'elle a fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique, d'une attestation d'application de programme, ou encore d'un certificat de francisation. Le nom de l'entreprise ne doit en aucun cas figurer sur la liste prévue à l'article 152 de la *Charte de la langue française*. »

Pour tout contrat de service

« L'entrepreneur ou le prestataire de services doit rendre ses services en français. Pour les services destinés au public, il doit se conformer aux dispositions de la *Charte de la langue française* applicables à [nom de votre organisme] comme si ce dernier rendait lui-même les services. »

Contrat d'approvisionnement

« Toute inscription relative à un produit obtenu en vertu du contrat doit être rédigée en français.

[146] Veuillez consulter le Cahier des clauses administratives générales (CCAG) du Secrétariat du Conseil du Trésor pour connaître les autres clauses types pertinentes, le cas échéant. Pour tout renseignement complémentaire, communiquer avec l'Office québécois de la langue française.

Le texte français peut être **assorti d'une ou de plusieurs traductions,** mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français ou être accessible dans des conditions plus favorables. »

LANGUE DES CONTRATS ET DES ÉCRITS QUI LEUR SONT RELATIFS

Contrats exclusivement en français

En règle générale, les contrats conclus par l'Administration sont rédigés exclusivement en français[147]. Toutefois, des exceptions sont prévues dans la *Charte* et ses règlements (voir ci-dessous). Si le contrat que vous souhaitez conclure n'est pas visé par l'une des exceptions, celui-ci doit être rédigé exclusivement en français.

Écrits relatifs aux contrats exclusivement en français

Les écrits suivants sont rédigés exclusivement en français :

- les écrits transmis à l'Administration pour conclure un contrat avec elle;
- les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'Administration;
- les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat[148].

Les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français si votre organisme y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française[149].

Contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue

Les contrats suivants peuvent être à la fois en français et dans une autre langue (bilingues). Les contrats (version française et version dans une autre langue) doivent être signés en même temps, qu'ils aient la même valeur juridique ou non[150].

- Les contrats d'emprunt, les instruments et les contrats financiers ayant pour objet la gestion des risques financiers, par exemple les conventions d'échange de devises ou de taux d'intérêt, les contrats prévoyant l'achat ou la vente d'une option et les contrats à terme[151].

- Les contrats de consommation à exécution successive[152], dans les situations visées ci-dessous, dans la mesure où votre organisme a d'abord prévu ces situations dans sa directive[153] (ou qu'elles aient été prévues dans la directive prise pour votre organisme par le ministre de la Langue française)[154] :

    - lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent;

---

[147] Art. 21, al. 1.
[148] Art. 21, al. 1 et 21.3, al. 1.
[149] Art. 21.6, al. 2.
[150] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 12.
[151] Art. 21, al. 2.
[152] « Contrat dans lequel l'une des parties ou les deux exécutent leurs obligations sur une certaine période dont la durée peut être fixe ou indéterminée ». Hubert Reid, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, éd. révisée 2016, Montréal, Wilson & Lafleur, *s.v.* « contrat à exécution successive ».
[153] Art. 22.3, al. 4.
[154] Art. 22.3, al. 2, par. 1.

- pour fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais;
- pour fournir des services aux organismes visés par la Convention de la Baie James et du Nord québécois, la Convention du Nord-Est québécois ou aux Autochtones;
- pour fournir des services pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec;
- pour fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec;
- pour fournir des services touristiques;
- pour toute autre fin prévue par le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*.

- Les contrats de consommation visant la fourniture d'un hébergement à des fins touristiques ou la location d'un bien à des fins touristiques[155].

En cas de divergence entre la version française d'un contrat d'adhésion ou d'un contrat de consommation et celle dans une autre langue, l'adhérent ou le consommateur peut invoquer l'une ou l'autre des versions, selon ses intérêts[156]. Dans les autres types de contrats et de documents, la personne qui ne les a pas rédigés peut pareillement invoquer l'une ou l'autre des versions, selon ses intérêts.

La version française doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que l'autre langue et pouvoir être comprise sans que le lecteur ait à se reporter à une version dans une autre langue[157].

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut[158].

Écrits relatifs aux contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue

Les écrits suivants peuvent être à la fois en français et dans une autre langue (voir les situations indiquées dans la section **Contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue)**.

- Les écrits transmis à l'Administration pour conclure un contrat avec elle;
- Les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'Administration;
- Les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat[159].

Les communications écrites visant à conclure un tel contrat peuvent être uniquement dans une autre langue que le français[160], à l'exception de celles nécessaires aux contrats de consommation suivants :

- les contrats à exécution successive;
- les contrats visant la fourniture d'un hébergement ou la location d'un bien pour fournir des services touristiques.

Dans ces deux derniers cas, de telles communications peuvent être rédigées en français ainsi que dans une autre langue[161].

---

[155] Art. 22.3, al. 2, par. 2.
[156] Art. 91, al. 3.
[157] Art. 91, al. 1 et 2.
[158] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 14.
[159] Art. 21.3, al. 1 et 22.3, al. 3.
[160] Art. 21.8.
[161] Art. 21.8 et 22.3, al. 3.

Les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français si votre organisme y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française[162].

Contrats devant être en français, mais pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue

Dans les situations énumérées ci-dessous, les contrats sont en français, mais une version dans une autre langue peut y être jointe. Il peut exister un délai entre la transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature[163].

Les baux doivent être rédigés en français. Une version dans une autre langue que le français peut être jointe lorsque l'organisme de l'Administration conclut un bail de logement avec une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue.

Situations

Contrats conclus[164] au Québec entre votre organisme et l'un des cocontractants suivants.

- Une personne physique qui ne réside pas au Québec[165].
- Une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue à 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[166].
- Une personne ou un organisme exempté de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 (personnes et organismes visés par la Convention de la Baie James et du Nord québécois, et les Naskapis de Schefferville[167]). D'autres détails figurent dans le chapitre **Premières Nations et Inuit**.
- Une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97[168]. D'autres détails figurent dans le chapitre **Premières Nations et Inuit**.

Contrats conclus avec votre organisme dans les situations prévues par le *Règlement sur la langue de l'Administration*, notamment les suivantes.

- 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[169].
- Lorsque l'organisme de l'Administration contracte ou conclut une entente dans le cadre d'un projet de recherche et qu'au moins un contractant ou un établissement participant est situé à l'extérieur du Québec[170].
- Lorsqu'un organisme de l'Administration contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la

[162] Art. 21.6, al. 2.
[163] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 13.
[164] *Code civil du Québec*, art. 1387.
[165] Art. 21.4, al. 1, par. 1(a).
[166] Art. 21.4, al. 1, par. 1(b).
[167] Art. 21.4, al. 1, par. 1(c) et art. 95.
[168] Art. 21.4, al. 1, par. 1(d).
[169] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 4, par. 1.
[170] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 4, par. 3.

conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale, si ce siège ou l'établissement est à l'extérieur du Québec[171].

- Lorsqu'un organisme de l'Administration adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité contrôlant une personne morale établie au Québec, si ce siège, cette société ou cette entité est à l'extérieur du Québec[172].

- Lorsqu'un organisme de l'Administration contracte à la fois avec un fournisseur ou un prestataire de services et un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français[173].

- Lorsqu'un organisme de l'Administration contracte avec une personne morale ou une entreprise formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte de la langue française* ou à une personne visée à cet article[174].

- Lorsqu'il est impossible pour l'organisme de l'Administration de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable le produit ou le service recherché ou un autre produit ou service qui y est équivalent conforme[175].

- Lorsque l'organisme de l'Administration contracte dans le domaine des technologies de l'information pour l'obtention de licences qui n'existent pas en français[176].

- Lorsqu'un organisme de l'Administration conclut avec une personne physique un contrat à exécution instantanée[177], si :

    - il n'y a aucune ouverture de dossier ni aucune démarche d'inscription;
    - la conclusion a lieu en présence des parties; et
    - la personne physique a indiqué vouloir communiquer avec l'organisme dans une autre langue[178] (p. ex. en s'exprimant dans une autre langue).

Exemples de contrats à exécution instantanée :

- La vente d'une bouteille de vin à la Société des alcools du Québec (SAQ);
- La vente d'un titre de transport en commun (mais non un abonnement mensuel);
- La vente d'un billet de loterie;
- La vente d'un billet pour un bain libre à la piscine municipale;
- La vente d'un billet pour accéder à un site historique, culturel, artistique (mais non un abonnement mensuel).

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut[179].

Écrits relatifs à des contrats en français, mais pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue

Les écrits suivants doivent être en français, mais peuvent être accompagnés d'une version dans une autre langue, dans **les situations mentionnées à la section Contrats**

[171] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 6.
[172] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 7.
[173] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 8.
[174] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 13.
[175] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 14.
[176] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 15.
[177] « Contrat que les parties exécutent en une seule fois. », Hubert Reid, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, éd. révisée 2016, Montréal, Wilson & Lafleur.
[178] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 4, par. 18.
[179] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 14.

devant être en français, mais pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue.

- les écrits transmis à l'Administration pour conclure un contrat avec elle;
- les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'Administration;
- les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat[180].

Toutefois, un écrit initiant des démarches en vue de conclure un contrat et transmis par l'un des cocontractants mentionnés ci-dessous peut être rédigé dans une autre langue seulement[181] :

- Lorsque l'Administration contracte au Québec avec l'un des cocontractants suivants[182] :
  - Une personne physique qui ne réside pas au Québec;
  - Une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle;
  - Une personne ou un organisme exempté de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95;
  - Une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97[183].

Les communications écrites visant à conclure un contrat en français, accompagné d'une version dans une autre langue, peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue[184].

Les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français si votre organisme y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française[185].

Contrats pouvant être dans une autre langue seulement

Même lorsque l'Administration peut utiliser seulement une autre langue que le français, votre organisme doit s'assurer de rendre disponible en français toute partie d'un contrat ou d'un écrit rédigé seulement dans une autre langue à son personnel qui doit en prendre connaissance dans le cadre de ses fonctions[186]. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas aux membres du personnel de votre organisme qui participent à la négociation ou à la rédaction de ce contrat ou de ce document[187] ni aux membres du personnel qui participent à la négociation ou à la rédaction de contrats ou de documents de même nature[188].

Dans les situations suivantes, les contrats peuvent être dans une autre langue que le français :

- Les contrats conclus à l'extérieur du Québec[189];

[180] Art. 21.3, al. 1 et 21.4, al. 1.
[181] Art. 21.6, al. 3.
[182] Art. 21.4, al. 1, par. 1.
[183] Art. 21.4, al. 1, par. 1.
[184] Art. 21.8.
[185] Art. 21.6, al. 2.
[186] Art. 21.7, al. 1.
[187] Art. 21.7, al. 2 et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 15.
[188] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 15.
[189] Art. 21.5, al. 1; *Code civil du Québec*, art. 1387.

- Les contrats conclus avec une personne ou une entreprise qui exerce les activités d'une chambre de compensation et qui ont pour objet la réalisation d'opérations sur les marchés financiers[190];

- Les contrats conclus sur une plateforme permettant de négocier un instrument dérivé, une valeur mobilière ou un autre bien meuble, pourvu en ce dernier cas, qu'il ne s'agisse pas d'un contrat de consommation, et qu'il a pour objet la gestion de risques financiers ou des transactions liées au domaine de l'électricité[191];

- Les polices d'assurance n'ayant pas d'équivalent en français au Québec, si elles proviennent de l'extérieur du Québec ou si leur utilisation est peu répandue au Québec[192].

Écrits relatifs aux contrats pouvant être dans une autre langue seulement

Lorsqu'un contrat peut être rédigé seulement dans une autre langue que le français, les écrits relatifs à ce contrat peuvent être rédigés seulement dans cette autre langue[193].

Les communications écrites visant à conclure un tel contrat peuvent être rédigées dans cette autre langue[194].

OCTROI DE CONTRATS ET DE SUBVENTIONS AUX ENTREPRISES

Entreprises employant 25 personnes ou plus au Québec qui ne respectent pas le processus de francisation

Votre organisme **ne peut pas conclure un contrat ni octroyer une subvention** à une entreprise qui :

- ne possède pas d'attestation d'inscription auprès de l'OQLF[195]; ou
- n'a pas fourni l'analyse de sa situation linguistique dans le délai prescrit[196] par la *Charte*; ou
- ne possède pas d'attestation d'application de programme de francisation[197]; ou
- ne possède pas de certificat de francisation[198]; ou
- est inscrite sur la liste publiée par l'OQLF qui énumère les entreprises auxquelles il a refusé de délivrer une attestation ou dont il a suspendu ou annulé une attestation ou un certificat[199].

[190] Art. 21.5, al. 1 et art. 21.5, al. 1, par 1(a), et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 5, par. 1.
[191] Art. 21.5, al. 1, et art. 21.5, al. 1, par 1(b), et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 5, par. 2.
[192] Art. 21.5, par. 2.
[193] Art. 21.5 et 21.6.
[194] Art. 21.8.
[195] Art. 139.
[196] Art. 139.
[197] Art. 143.
[198] Art. 140.
[199] Art. 152 et 152.1, al. 1.

Autres entreprises ne pouvant pas obtenir un contrat ni une subvention auprès d'un organisme de l'Administration

Votre organisme **ne peut pas conclure un contrat ni octroyer une subvention** à une entreprise assujettie à la *Loi sur la publicité légale des entreprises* qui emploie au moins cinq personnes sans être visée à l'article 139 et qui :

- a refusé l'offre de l'OQLF de mettre en place les services d'apprentissage du français fournis par Francisation Québec;

  OU

- ne respecte pas les modalités convenues avec Francisation Québec[200].

Francisation Québec peut toutefois conclure un contrat avec une telle entreprise lorsque le contrat a pour objet la fourniture de services d'apprentissage du français[201].

Une entreprise qui a d'abord refusé l'offre de services d'apprentissage du français de Francisation Québec, mais qui convient, par la suite, de mettre en place de tels services d'apprentissage peut de nouveau contracter avec un organisme de l'Administration ou se voir octroyer une subvention par celui-ci[202].

L'OQLF et Francisation Québec travaillent actuellement à la mise en place de l'offre de services d'apprentissage du français pour les entreprises visées par cette situation précise. Par conséquent, aucune entreprise n'est, à ce jour, visée par cette disposition. L'information pertinente sera déposée sur le site Web destiné aux émissaires lorsqu'elle sera disponible.

Comment vérifier la conformité d'une entreprise au processus de francisation

Pour aider les organismes de l'Administration à vérifier la conformité d'une entreprise au processus de francisation, l'OQLF a élaboré une marche à suivre intitulée *Procédure pour vérifier la conformité d'une entreprise au processus de francisation.* Celle-ci se trouve sous la rubrique Trousse informative pour les services aux citoyens du site Web destiné aux émissaires : Accompagnement des émissaires.

Situations où un contrat peut être conclu avec une entreprise qui ne respecte pas le processus de francisation

Conformément aux articles 16 et 17 du *Règlement sur la langue de l'Administration*, votre organisme peut, dans certaines situations, conclure un contrat avec une entreprise qui ne respecte pas le processus de francisation. **Ces articles cessent d'avoir effet le 1er juin 2026**. Il ne sera donc plus permis de déroger à l'article 152.1 de la *Charte* à partir de cette date[203].

L'article 17 du *Règlement sur la langue de l'Administration* prévoit qu'un organisme de l'Administration peut conclure un contrat à exécution instantanée avec une telle entreprise lorsque, à la fois :

- les circonstances justifient la conclusion immédiate du contrat;
- l'organisme de l'Administration n'a aucun compte client auprès de l'entreprise et n'est pas au courant de son défaut;
- l'offre de contracter est la même que celle faite à toute personne dans le cours normal des activités de l'entreprise et aucune négociation n'a lieu;

[200] Art. 152.1, al. 2, par. 1 et par. 2.
[201] Art. 152.1, al. 3.
[202] Art. 152.1, al. 2, par. 1.
[203] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 19, al. 2.

- le contrat est conclu en présence des parties et comporte une dépense d'au plus 5 000 $[204].

Exemples de contrats à exécution instantanée :

- Achat d'une pelle à la quincaillerie;
- Achat de fournitures de bureau à la papeterie;
- Location d'un outil pour déboucher un drain en urgence.

L'article 16 du *Règlement sur la langue de l'Administration* prévoit qu'un organisme de l'Administration peut, si sa mission est compromise, conclure un contrat avec une telle entreprise :

- lorsqu'en raison d'une situation d'urgence, la sécurité des personnes ou des biens est en cause;
- lorsque l'entreprise est la seule en mesure de fournir le bien ou le service et qu'aucune autre entreprise n'offre un bien ou un service équivalent conforme[205].

[204] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 17.
[205] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 16.

PREMIÈRES NATIONS ET INUIT

Mise à jour : 29 mai 2024

PREMIÈRES NATIONS ET INUIT 52
NATIONS VISÉES 52
COMMUNICATIONS – PERSONNES PHYSIQUES ET PERSONNES MORALES 53
CONTRATS ET ÉCRITS RELATIFS À UN CONTRAT 53
ENTENTES EN MATIÈRE D'AFFAIRES AUTOCHTONES ET ÉCRITS RELATIFS À CES ENTENTES 54
DEMANDES DE PERMIS, DE SUBVENTION ET D'AIDE FINANCIÈRE 55

PREMIÈRES NATIONS ET INUIT

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacré le français en tant que seule langue officielle et commune du Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État, elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans **les relations des organismes de l'Administration avec les Premières Nations et les Inuit**.

Il est à noter que les dispositions de la *Charte* ou de ses règlements touchant les Premières Nations et les Inuit en lien avec l'éducation et la santé ne figurent pas dans le présent chapitre.

Voici quelques consignes.

NATIONS VISÉES

Dans son préambule, la *Charte* reconnaît aux Premières Nations et aux Inuit du Québec le droit qu'ils ont de maintenir et de développer leur langue et leur culture d'origine[206]. Elle prévoit des dispositions qui les exemptent de l'application de la *Charte.*

Lorsque votre organisme communique avec ces nations, il est tenu de respecter la *Charte*, notamment en ce qui concerne la langue de l'Administration[207]. Toutefois, des exceptions peuvent permettre à votre organisme d'utiliser une autre langue que le français ou une autre langue en plus du français avec ces nations.

Bénéficiaires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois (CBJNQ) et de la Convention du Nord-Est québécois (CNEQ)

La CBJNQ est un traité de revendications territoriales signé en 1975 entre le Grand Council of the Crees (of Québec), les Cris de la Baie James, la Northern Quebec Inuit Association, les Inuit du Québec, les Inuit de Port Burwell, la Société d'énergie de la Baie James, la Société de développement de la Baie James, la Commission hydroélectrique de Québec (Hydro-Québec) et les gouvernements du Québec et du Canada[208].

Quant à la CNEQ, il s'agit d'une convention intervenue entre la bande de Naskapis de Schefferville et ses membres, le gouvernement du Québec, la Société d'énergie de la Baie James, la Société de développement de la Baie James, la Commission hydroélectrique de Québec (Hydro-Québec), le Grand Council of the Crees (of Québec), la Northern Quebec Inuit Association et le gouvernement du Canada[209].

Afin de donner suite à ces conventions, la *Charte* prévoit que les personnes et organismes suivants sont **exemptés** de son application, à l'exception de certains articles relatifs à la langue de l'enseignement et aux communications[210] :

- Les personnes admissibles aux bénéfices de la CBJNQ;
- Les organismes dont la création est prévue à la CBJNQ;
- Les organismes dont la majorité des membres est constituée de personnes admissibles aux bénéfices de la CBJNQ.

Cette exemption s'applique dans les territoires visés par la CBJNQ[211].

Les organismes exemptés susmentionnés doivent tout de même introduire l'usage du français dans leur administration afin de pouvoir communiquer en français avec le reste du Québec et les

[206] Préambule, al. 5.
[207] Art. 13.1 à 29.24.
[208] Convention de la Baie-James et du Nord québécois et conventions complémentaires (ccebj-jbace.ca).
[209] C-67.1 – *Loi approuvant la Convention du Nord-Est québécois*.
[210] Art. 87, 88 et 96.
[211] Art. 95.

administrés qui ne sont pas des personnes admissibles aux bénéfices de la CBJNQ (leurs administrés non autochtones), en plus d'assurer une offre de services en français à ces dernières[212].

Les Naskapis de Schefferville, signataires de la CNEQ, bénéficient, sous réserve des adaptations nécessaires, des mêmes exemptions[213].

Premières Nations non conventionnées

Les réserves indiennes ne sont pas soumises à la *Charte*.

Les prochaines sections décrivent les situations dans lesquelles votre organisme peut utiliser une autre langue que le français ou une autre langue en plus du français avec des personnes ou des organismes des Premières Nations ou Inuit.

COMMUNICATIONS – PERSONNES PHYSIQUES ET PERSONNES MORALES

La *Charte* exige que les organismes de l'Administration utilisent exclusivement le français, sauf exceptions prévues dans cette loi ou dans ses règlements d'application.

Votre organisme peut utiliser **une autre langue en plus du français** dans les situations suivantes :

- lorsqu'une communication est adressée à une **personne morale** exemptée de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 de celle-ci[214];
- lorsqu'une communication est adressée à **un établissement 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 visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article[215];
- pour fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones[216];
- lorsqu'une communication s'adresse à un conseil de bande et pour lui fournir des services[217];
- lorsqu'une communication s'adresse à un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* ou à un Autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations[218].

Il est par ailleurs possible de communiquer **uniquement en anglais** avec une personne physique appartenant à l'une de ces nations si elle correspondait déjà en anglais avec votre organisme avant le 13 mai 2021 (des précisions se trouvent dans le chapitre **COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES)**.

CONTRATS ET ÉCRITS RELATIFS À UN CONTRAT

Les contrats conclus entre l'Administration et l'un des cocontractants suivants doivent être rédigés en français, mais une version dans une autre langue peut être jointe :

- lorsque votre organisme contracte au Québec avec une personne ou un organisme exempté de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 (personnes et organismes visés par la CBJNQ et la CNEQ)[219];

---

[212] Art. 96.
[213] Art. 95 et 96.
[214] Art. 16, al. 2 et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2.
[215] Art. 16, al. 2 et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3.
[216] Art. 22.3, al. 1, par. 2(b).
[217] Art. 22.3, al. 1, par. 2(f) et *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 12.
[218] Art. 22.3, al. 1, par. 2(f) et *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 13.
[219] Art. 21.4, par. 1(c) et art. 95.

- lorsque votre organisme contracte au Québec avec une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur des terres de la catégorie I ou de la catégorie I-N au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie-James et du Nouveau-Québec*[220];
- lorsque votre organisme contracte avec une personne morale ou une entreprise formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article[221].

Il peut exister un délai entre la transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature[222].

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut[223].

Les écrits suivants, lorsqu'ils sont relatifs aux contrats mentionnés ci-dessus, doivent être en français, mais peuvent être accompagnés d'une version dans une autre langue :

- Les écrits transmis à l'Administration pour conclure un contrat avec elle;
- Les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'Administration;
- Les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat[224].

Toutefois, un écrit initiant des démarches en vue de conclure un contrat et transmis par une personne ou un organisme exempté de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95 ou par une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte* peut être rédigé dans une autre langue seulement[225].

Particularité

Contrats et écrits qui leur sont relatifs pouvant être à la fois en français et dans une autre langue :

- Contrat de consommation à exécution successive afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones[226] (voir la section **Contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue** du chapitre **Contrats**).

ENTENTES EN MATIÈRE D'AFFAIRES AUTOCHTONES ET ÉCRITS RELATIFS À CES ENTENTES

Une entente en matière d'affaires autochtones[227], au sens de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, est une entente qui intervient entre le gouvernement du Québec, l'un de ses ministères ou l'un de ses organismes et l'un des groupes suivants :

- Une nation autochtone représentée par l'ensemble des conseils de bande des communautés qui la constituent;
- Une communauté autochtone représentée par son conseil de bande ou par le conseil du village nordique;
- Un regroupement de communautés ainsi représentées;
- Tout autre regroupement autochtone.

[220] Art. 21.4, par. 1(d) et art. 97.
[221] Art. 21.4, al. 1, par. 2 et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 4, par. 13.
[222] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 13.
[223] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 14.
[224] Art. 21.3, al. 1 et art. 21.4, al. 1.
[225] Art. 21.6, al. 3.
[226] Art. 22.3, al. 1, par. 2(b) et al. 2, par. 1.
[227] Art. 21.2.

Une telle entente doit être rédigée en français, mais une **version dans une autre langue peut lui être jointe**[228]. Il en est de même des écrits relatifs à une telle entente[229].

Les communications écrites nécessaires à la conclusion d'une telle entente peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue que le français[230].

DEMANDES DE PERMIS, DE SUBVENTION ET D'AIDE FINANCIÈRE

Les écrits visant à obtenir un permis ou une autorisation de même nature, une subvention ou autre forme d'aide financière qui n'est pas un contrat visé à l'article 21 de la *Charte* **peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue que le français[231] s'ils sont transmis** par :

- une personne morale exemptée de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95;
- une personne morale ou une entreprise formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la *Charte* ou à une personne visée à cet article.

Cette exception s'étend aux écrits qui doivent être transmis par ces personnes morales ou ces entreprises à un organisme de l'Administration en raison de cette aide ou de cette autorisation[232].

[228] Art. 21.2.
[229] Art. 21.3.
[230] Art. 21.8.
[231] Art. 21.9, al. 4 et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 6, par. 7.
[232] Art. 21.9.

RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES

Mise à jour : 29 mai 2025

RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES 57
PRINCIPES GÉNÉRAUX 57
UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS À L'ÉCRIT OU DANS D'AUTRES SITUATIONS 58
CONTRATS ET ÉCRITS RELATIFS À UN CONTRAT 59
ENTENTES EN MATIÈRE D'AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES ET ÉCRITS RELATIFS À CES ENTENTES 59
GOUVERNEMENTS OU ORGANISATIONS INTERNATIONALES DONT L'UNE DES LANGUES OFFICIELLES EST LE FRANÇAIS 60
EXEMPLES D'APPLICATION DE LA CHARTE 60
Demandes de permis, de subvention et d'aide financière 60
Rencontres 61
Rencontres au Québec 61
Rencontres à l'extérieur du Québec 61
Site Web 61
Système de réponse vocale interactive (SRVI) 62
Boîtes vocales et répondeurs 62

RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les **relations des organismes de l'Administration avec les autres gouvernements au Canada, les gouvernements étrangers, les organisations internationales et les personnes morales et physiques de l'extérieur du Québec**.

Voici quelques consignes à cet égard.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les organismes de l'Administration utilisent exclusivement le français dans leurs communications orales et écrites[233], notamment avec les autres gouvernements[234]. Cependant, la *Charte* et ses règlements ont prévu des exceptions en ce qui concerne les relations intergouvernementales et internationales, notamment avec le gouvernement fédéral et les autres gouvernements au Canada, les gouvernements étrangers, les personnes morales de droit public[235] d'un autre État, de même qu'avec les personnes morales ou physiques provenant de l'extérieur du Québec.

Afin de faciliter la compréhension de la *Charte*, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle à l'oral lorsque la *Charte* et ses règlements prévoient l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (bilingue) à l'écrit.

Dans les cas où la *Charte* et ses règlements accordent la faculté d'utiliser une autre langue que le français, les organismes de l'Administration doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte* et de ses règlements;
- avoir d'abord indiqué cette faculté dans leur directive[236] (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française[237]);
- 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.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue[238]. Il s'agit du principe de retenue.

Cependant, les exceptions prévues à l'article 22.5 de la *Charte* n'exigent pas une retenue dans l'utilisation d'une autre langue puisqu'il ne s'agit pas d'une faculté. Dans ces cas seulement, un organisme de l'Administration peut utiliser la langue de son choix. Le français doit toujours être mis de l'avant afin de faire montre d'exemplarité.

---

[233] Art. 13.1 et art. 13.2.
[234] Art. 16, al. 1.
[235] « Corps politique (autre que l'État) qui est régi par le droit public et par sa loi constitutive et qui est soumis aux règles du droit privé dans ses rapports avec les autres personnes, à moins d'une dérogation expresse de la loi ». Hubert Reid, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, éd. révisée 2016, Montréal, Wilson & Lafleur.
[236] Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4, et 29.20.
[237] Art. 29.18.
[238] Art. 13.2, par. 3 et PLE.

Par ailleurs, la Politique linguistique de l'État rappelle que « l'État québécois doit, par son action, faire rayonner le français dans tous les secteurs de la société. Il doit le faire non seulement au Québec, mais également au Canada et à l'étranger. Le fait proprement exceptionnel que les Québécoises et les Québécois forment une nation francophone et une société d'accueil en français, en Amérique du Nord, doit être mis de l'avant[239] ». La *Charte* exige également que les organismes de l'Administration valorisent et mettent en valeur le français, tant au Canada qu'à l'étranger[240].

Le présent chapitre présente comment l'État doit appliquer la *Charte* et ses règlements à ses relations avec l'extérieur du Québec.

UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS À L'ÉCRIT OU DANS D'AUTRES SITUATIONS

Comme mentionné dans les principes généraux énoncés ci-dessus, la *Charte* et ses règlements prévoient des exceptions à l'utilisation exclusive du français dans certaines situations.

Les communications écrites avec d'autres gouvernements sont rédigées en français. Toutefois, les organismes de l'Administration ont la **faculté** de joindre une version dans une autre langue[241] si ces communications sont destinées à des gouvernements qui n'ont pas le français comme langue officielle.

Dans les situations énumérées ci-dessous, les organismes de l'Administration ont la faculté d'utiliser une autre langue, en plus du français. **Ils doivent toutefois faire preuve de retenue**.

- Dans leurs communications écrites avec une personne morale de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français[242].
- Lorsque la communication avec une personne morale établie au Québec est nécessaire à la mise en œuvre de mesures visant la coopération entre une autorité compétente du Québec et celle d'un autre État, y compris la rédaction de documents nécessaires à l'application au Québec de normes visant à être harmonisées avec celles d'un tel autre État[243].
- Pour fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec[244].
- Pour fournir des services menant à la délivrance d'un rapport ou d'une certification destinés à être utilisés à l'étranger[245].

Conformément à l'article 22.5, votre organisme peut utiliser une autre langue que le français (unilingue) dans les cas suivants. **Le principe de retenue ne s'applique pas puisqu'il ne s'agit pas d'une faculté**. Cependant, le devoir d'exemplarité doit inspirer les organismes de l'Administration à utiliser le français, même lorsque la *Charte* leur permet de faire autrement.

- Les documents utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec, **sauf** :
  - les ententes intergouvernementales, les ententes internationales et les ententes en matière d'affaires autochtones et les écrits relatifs à ces ententes[246], qui doivent être en français, mais auxquelles une version dans une autre langue peut être jointe (voir la section plus bas sur ces types d'ententes);

[239] PLE, p. 8.
[240] Art. 29.5.
[241] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 1, al. 1.
[242] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 7.
[243] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 4.
[244] Art. 22.3, al. 1, par. 2(d).
[245] *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 1.
[246] Art. 21.1, 21.2 et 21.3.

  - les documents (et les communications écrites) visés aux articles 16 et 16.1 de la *Charte* et aux art. 1 et 2 du *Règlement sur la langue de l'Administration*. Par exemple, votre organisme souhaite transmettre une communication écrite à un autre gouvernement qui n'a pas comme langue officielle le français. Cette communication sera rédigée en français et une version dans une autre langue pourra être jointe.
- Les communications **orales** avec les personnes provenant de l'extérieur du Québec, lorsque ces communications sont nécessaires au déploiement de l'action internationale du Québec[247].
- Pour se conformer à la loi ou aux pratiques d'un autre État que le Québec[248].
- Pour la mise en œuvre de mesures visant la coopération avec des autorités compétentes du Québec et celles d'un autre État, ce qui comprend les documents nécessaires à l'application au Québec de normes visant à être harmonisées avec celles d'un tel autre État. Cette exception ne s'applique pas aux documents visés aux articles 16, 16.1 et 21 à 21.3 de la *Charte*[249].

CONTRATS ET ÉCRITS RELATIFS À UN CONTRAT

Une version dans une autre langue que le français peut être jointe aux contrats et aux autres écrits qui leur sont relatifs lorsque :

- l'écrit transmis à un organisme de l'Administration en vertu d'un contrat est destiné à être utilisé à l'extérieur du Québec[250];
- l'organisme de l'Administration contracte à la fois avec un fournisseur ou un prestataire de services et un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français[251].

Par ailleurs, lorsque les organismes de l'Administration contractent à l'extérieur du Québec, les contrats et les écrits relatifs à de tels contrats peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français[252]. Les communications écrites nécessaires à la conclusion de tels contrats peuvent être dans une autre langue[253].

Pour en savoir plus sur les contrats, se référer au chapitre **Contrats**.

ENTENTES EN MATIÈRE D'AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES ET ÉCRITS RELATIFS À CES ENTENTES

Les ententes suivantes **doivent être rédigées en français, mais une version dans une autre langue peut être jointe**[254] :

- une entente intergouvernementale canadienne, au sens de l'article 3.6.2 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*;
- une entente internationale, au sens de la *Loi sur le ministère des Relations internationales* ou une entente visée aux articles 23 ou 24 de cette loi.

Les écrits suivants qui sont relatifs aux ententes **sont rédigés en français, mais une version dans une autre langue peut être jointe** :

[247] Art. 22.5, par. 5.
[248] Art. 22.5, par. 6.
[249] Art. 22.5, par. 7.
[250] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 4, par. 4.
[251] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 4, par. 8.
[252] Art. 21.5, al. 1, et art. 21.6, al. 1.
[253] Art. 21.8.
[254] Art. 21.1, par. 1 et par. 2.

- les écrits transmis à l'Administration pour conclure une entente avec un organisme de l'Administration[255];
- les écrits qui se rattachent à une entente à laquelle est partie un organisme de l'Administration;
- les écrits transmis, en vertu d'une telle entente, entre les parties[256].

Les communications écrites nécessaires à la conclusion de telles ententes peuvent toutefois être dans une autre langue seulement[257].

Dans le cas où votre organisme choisit de joindre à l'entente une version dans une autre langue, il peut y avoir un délai entre la transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature[258].

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut[259].

GOUVERNEMENTS OU ORGANISATIONS INTERNATIONALES DONT L'UNE DES LANGUES OFFICIELLES EST LE FRANÇAIS

Au Canada, les institutions fédérales (y compris le gouvernement fédéral) sont régies par la *Loi sur les langues officielles*[260], ce qui signifie qu'elles utilisent le français et l'anglais avec les citoyens et les citoyennes ainsi qu'avec toute personne ou tout organisme au Canada. Il en est de même pour les gouvernements du Nouveau-Brunswick[261], du Nunavut[262], des Territoires du Nord-Ouest[263] et du Yukon[264]. Ainsi, toute communication avec une institution fédérale ou les gouvernements susmentionnés est rédigée exclusivement en français.

À l'étranger, le français est la langue officielle, ou l'une des langues officielles, de plusieurs pays et organisations internationales. Par conséquent, toute communication avec ces gouvernements ou organisations doit être **en français** (qu'ils communiquent ou non en français avec votre organisme). Votre organisme peut demander à un gouvernement ou à une organisation ayant le français comme l'une de ses langues officielles de communiquer avec vous en français.

EXEMPLES D'APPLICATION DE LA CHARTE

Demandes de permis, de subvention et d'aide financière

Les écrits transmis à un organisme de l'Administration par une personne morale ou une entreprise pour obtenir un permis, une autre 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 *Charte* peuvent être dans une autre langue que le français lorsque :

- l'écrit est transmis dans le cadre d'un régime de concertation établi par règlement ou d'une entente de reconnaissance mutuelle de décisions[265];
- l'écrit est transmis à la fois à l'organisme et à un tiers à l'extérieur du Québec[266].

---

[255] Art. 21.3, al. 1.
[256] Art. 21.3, par. 3.
[257] Art. 21.8.
[258] *Règlement sur la langue de l'Administration,* art. 13 et art. 14.
[259] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 14.
[260] *Loi sur les langues officielles* (justice.gc.ca).
[261] *Loi sur les langues officielles* (gnb.ca).
[262] Codification officielle de la *Loi sur les langues officielles* (nunavutlegislation.ca).
[263] Langues officielles (gov.nt.ca).
[264] *Languages Act* (yukon.ca).
[265] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 6, par. 1.
[266] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 6, par. 2.

Rencontres

Rencontres au Québec

Les rencontres (réunions, conférences, colloques, séances d'information, ateliers, etc.) qui ont lieu au Québec avec d'autres gouvernements ou organisations internationales qui **ont** notamment le français comme langue officielle doivent se dérouler exclusivement en français (cela inclut les écrits en lien avec de telles rencontres).

Dans le cas de rencontres auxquelles participent d'autres gouvernements ou des organisations internationales qui **n'ont pas** le français comme langue officielle et des personnes morales ou physiques de l'extérieur du Québec, l'utilisation d'une autre langue que le français est possible[267].

- Dans ce cas, si un document est utilisé en soutien à une présentation lors d'une telle rencontre, l'utilisation d'une autre langue est possible[268].
- Pour faire montre d'exemplarité et agir comme promoteur de la langue officielle du Québec, une bonne pratique serait de tenir la rencontre en français et d'offrir un service d'interprétation aux participants non francophones. Cependant, si le contexte justifie que votre organisme choisisse une autre langue que le français comme langue d'échange, il doit favoriser le recours à un interprète pour les participants francophones qui ne comprennent ni ne parlent cette langue, en plus de s'assurer que la documentation (p. ex. présentations des conférenciers) est disponible en français.

Rencontres à l'extérieur du Québec

Dans le cas de rencontres à l'extérieur du Québec avec d'autres gouvernements ou des organisations internationales qui **ont** notamment le français comme langue officielle, votre organisme utilise exclusivement le français (cela inclut les écrits en lien avec de telles rencontres).

Pour les rencontres à l'extérieur du Québec avec d'autres gouvernements, des organisations internationales ou des personnes morales ou physiques de l'extérieur du Québec, votre organisme peut choisir la langue dans laquelle il veut s'exprimer pour se conformer aux pratiques internationales.

Site Web

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

La page d'accueil doit être accessible **par défaut en français** pour illustrer l'exemplarité de votre organisme.

Votre organisme doit limiter le plus possible le contenu dans une autre langue que le français, et ce, même si des exceptions sont permises par la *Charte* et ses règlements. Par exemple, vous pourriez traduire le contenu qui n'est destiné qu'aux gouvernements et organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou aux personnes provenant de l'extérieur du Québec.

Le contenu dans une autre langue ne peut être accessible que dans une section séparée de la version française.

Voir la section **Site Web** du chapitre **Communications avec les personnes morales et les entreprises** pour connaître les consignes à suivre et les adapter au contexte des

[267] Art. 22.5, par. 5.
[268] Art. 22.5, par. 4.

relations intergouvernementales et internationales ou avec l'extérieur du Québec, le cas échéant.

Système de réponse vocale interactive (SRVI)

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

Votre organisme peut offrir des choix de menus dans une autre langue que le français, notamment aux gouvernements, aux personnes morales de droit public d'un autre État, aux organisations internationales qui n'ont pas comme langue officielle le français et aux personnes provenant de l'extérieur du Québec.

Le message d'accueil de votre SRVI doit avoir été énoncé au complet en français avant que l'option vers une autre langue soit offerte.

Nous vous invitons à consulter la section sur le SRVI dans le chapitre **Communications avec les personnes morales et les entreprises** pour connaître les consignes et les adapter au contexte des relations intergouvernementales, internationales ou avec l'extérieur du Québec, le cas échéant.

Boîtes vocales et répondeurs

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

Nous vous invitons à consulter la section sur les boîtes vocales dans le chapitre **EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE** pour connaître les consignes applicables au contexte des relations intergouvernementales et internationales ou avec l'extérieur du Québec.

GOUVERNANCE

Mise à jour : 2 juin 2025

GOUVERNANCE 64
RÔLES ET RESPONSABILITÉS 64
Ministère de la Langue française 64
Office québécois de la langue française 64
Comités multilatéraux pour l'exemplarité de l'État 64
Émissaires 65
Comité permanent sur la langue française 65
Forum des émissaires 65
REDDITION DE COMPTES 65
Nombre de postes – connaissance d'une autre langue que le français (art. 20.1) 66
Organismes visés 66
Données à publier 66
Méthodologie de calcul 66
Modalités de publication 66
Rendre compte de l'application de la directive et de la Politique linguistique de l'État (art. 29.21) 67
Organismes visés 67
Méthodologie de calcul 67
Modalités de publication 67
Rapport annuel sur l'application de la *Charte de la langue française* dans les organismes de l'Administration (art. 156.4) 67
Organismes visés 67
Méthodologie de calcul 67
Modalités de transmission des données 68
Outils disponibles pour accompagner les organismes 68
INSTRUMENTS DE LA *CHARTE* 68
Politique linguistique de l'État 68
Directives des ministères et organismes de l'Administration 68
Règlements d'application 69

GOUVERNANCE

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Ministère de la Langue française

Ce nouveau ministère a notamment pour mandat de veiller à la cohérence et au suivi des actions gouvernementales touchant la langue française et de prendre toute mesure pour que les organismes de l'Administration utilisent la langue française de façon exemplaire afin de la protéger, d'en promouvoir la qualité et de la faire rayonner tant au Québec qu'au Canada et à l'étranger.

Deux de ses directions jouent un rôle important à cet égard.

La **Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats** (DGAAP) a été créée dans le but de soutenir et d'accompagner les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes municipaux assujettis à la PLE, notamment dans l'exécution des obligations qui leur incombent en vertu de la *Charte*. Elle outille les ministères et organismes dans la rédaction d'une directive qui précise la nature des situations dans lesquelles ils entendent utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permet la *Charte*. La DGAAP tient également à jour une liste des instances assujetties à la *Charte.*

Quant à la **Direction des orientations et de l'analyse stratégique** (DOAS), elle a pour rôle d'effectuer des analyses stratégiques et de soumettre des recommandations auprès des hautes autorités ministérielles et gouvernementales sur l'application de la *Charte*, en plus de procéder à l'analyse des directives des organismes de l'Administration et d'en recommander ou non l'approbation.

Le ministère de la Langue française s'appuie sur les émissaires et sur un comité multilatéral pour l'exemplarité de l'État afin d'assurer la mise en œuvre et l'application cohérentes de la PLE au sein de l'Administration.

Office québécois de la langue française

L'Office québécois de la langue française, qui a été instauré en 1977, voit son champ d'action modifié et renforcé, notamment en ce qui concerne ses pouvoirs d'inspection et sa fonction d'accompagnement auprès des entreprises. L'OQLF a notamment pour mission d'assurer le respect de la *Charte*, de veiller à la mise en œuvre des programmes de conformité et à la mise en application, en collaboration avec Francisation Québec, des mesures de francisation des entreprises ainsi que de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec. Par ailleurs, l'OQLF est la porte d'entrée de toutes les plaintes relatives à la non-conformité à la *Charte de la langue française*. L'accompagnement de l'Administration a été confié au MLF le 1er juin 2023 (sauf pour les réseaux de l'Éducation et de la Santé, qui demeurent sous l'égide de l'OQLF).

Comités multilatéraux pour l'exemplarité de l'État

Le ministère de la Langue française met en place des comités multilatéraux pour l'exemplarité de l'État. Ces comités sont des tables de concertation de haut niveau visant à favoriser la cohérence des interventions des organismes de l'Administration,

notamment dans la prestation de services à la population. Ils proposent une vision stratégique du rôle exemplaire que l'État doit jouer sur le plan de la langue. Ils sont composés notamment de sous-ministres adjointes et adjoints ainsi que de vice-présidentes et de vice-présidents d'organismes. Les membres ont donc l'autorité requise pour exercer l'influence nécessaire au sein de leur ministère ou organisme. Outre leur rôle d'influence, les membres de ces comités doivent être les alliés des émissaires en les appuyant dans l'exécution et dans l'application de la *Charte* et de la PLE au sein de leurs organisations.

Émissaires

Les mandataires sont devenus des émissaires le 1er juin 2023. Nommés par la plus haute instance de leur organisme, les émissaires ont essentiellement le même mandat qu'avant : veiller au respect et à la diffusion de la PLE auprès du personnel de leur organisme ainsi que produire et faire approuver par le MLF une directive qui tient compte de la réalité de leur milieu, tout en assurant la conformité à la *Charte*. Pour ce faire, les émissaires doivent notamment déterminer les changements ayant une influence sur les processus de leur organisation.

Par ailleurs, les émissaires ont pour fonction de sensibiliser le personnel au rôle exemplaire de l'État, de communiquer l'information à cet égard et d'agir à titre d'agentes et d'agents de liaison entre leur propre organisme et la Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats du ministère de la Langue française ainsi que de l'OQLF. Leur rôle consiste aussi à informer les membres des comités multilatéraux sur l'exemplarité de l'État relativement aux pratiques linguistiques sur le terrain et sur les enjeux qui concernent leur organisme.

Comité permanent sur la langue française

Afin d'assurer l'application de la *Charte,* de ses règlements et de la PLE dans son organisme, la plus haute instance peut mettre sur pied un comité permanent sur la langue française qui est présidé par l'émissaire et composé de personnes clés pour exercer une veille et déterminer les questions devant être portées à l'attention de la dirigeante ou du dirigeant. Il soutient l'émissaire pour la reddition de comptes ainsi que pour l'élaboration et la révision quinquennale de la directive de l'organisme.

Forum des émissaires

Le Forum des émissaires est un lieu de partage des meilleures pratiques qui prend la forme d'un événement annuel regroupant les émissaires. Il favorise une démarche harmonisée afin de maintenir une culture commune de protection et de valorisation de la langue française au sein de l'Administration, et d'aiguiser le sens des responsabilités du personnel. Il contribue également à l'appropriation de la *Charte* et de la PLE par les émissaires.

REDDITION DE COMPTES

Le ministère de la Langue française communiquera en temps opportun aux organismes de l'Administration les dates d'échéance des redditions de comptes exigées ainsi que les modalités à respecter. Il accompagnera les organismes qui en expriment le besoin dans l'accomplissement de cette obligation.

Afin d'assurer le respect et le suivi des obligations prévues à la *Charte de la langue française* en matière d'exemplarité de l'État par l'ensemble des organismes de l'Administration y étant assujettis, la *Charte* prévoit une reddition de comptes pour plusieurs de ses dispositions.

Certaines redditions de comptes doivent être effectuées par des organismes particuliers alors que d'autres doivent l'être par l'ensemble des organismes de l'Administration, au sens de l'annexe I de la *Charte*, ou par les organismes de l'Administration auxquels s'applique la Politique linguistique de l'État.

Nombre de postes – connaissance d'une autre langue que le français (art. 20.1)

En vertu de l'article 20.1 de la *Charte de la langue française*, un organisme de l'Administration doit publier, dans les trois mois suivants la fin de l'année financière, le nombre de postes au sein de son organisation pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.

Organismes visés

Les organismes visés par cette reddition de comptes sont :

- les ministères;
- les organismes gouvernementaux;
- les organismes municipaux;
- les organismes scolaires;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Données à publier

Il est fortement recommandé de publier les informations suivantes :

- Nombre total de postes pour lesquels la connaissance, ou un niveau de connaissance, d'une autre langue que le français est exigé;
- Nombre total de postes pour lesquels la connaissance, ou un niveau de connaissance, d'une autre langue que le français est souhaitable;
- Nombre total d'employés au sein du ministère ou de l'organisme à la date de fin de l'année financière.

Méthodologie de calcul

Les organismes doivent se référer au guide d'accompagnement sur les fiches-indicateurs diffusé sur le site Web destiné aux émissaires pour connaître la méthodologie de calcul de cet indicateur.

Modalités de publication

Les organismes doivent publier l'information concernant le nombre de postes sur leur site Web. Si un organisme n'a pas de site Web, il peut publier l'information demandée par tout autre moyen approprié et, dans ce cas, en informe le ministère[269].

Les organismes peuvent publier l'information demandée à l'endroit qui semble le plus approprié sur leur site Web.

Les organismes qui produisent un rapport annuel de gestion en vertu de la *Loi sur l'administration publique* doivent suivre les consignes prévues dans le document *Instruction et gabarit pour l'élaboration du rapport annuel* diffusé par le Secrétariat du Conseil pour connaître la procédure à suivre relativement à la reddition de comptes prévue à l'article 20.1 de la *Charte*.

[269] *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 11.

Rendre compte de l'application de la directive et de la Politique linguistique de l'État (art. 29.21)

L'article 29.21 de la *Charte de la langue française* prévoit qu'un organisme de l'Administration auquel s'applique la Politique linguistique de l'État (PLE), qui est tenu de produire un rapport annuel de gestion, y rend compte :

- De l'application de la PLE au sein de son organisme;
- De l'application de la directive prévue à l'article 29.15 de cette loi.

Organismes visés

Les organismes visés par cette reddition de comptes sont ceux qui doivent produire un rapport annuel de gestion en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Les organismes de l'Administration qui ne produisent pas de rapport annuel de gestion en vertu de la *Loi sur l'administration publique* n'ont pas à se conformer à cette obligation.

Méthodologie de calcul

Les organismes doivent se référer au guide d'accompagnement sur les fiches-indicateurs diffusé sur le site Web destiné aux émissaires pour connaître la méthodologie de calcul des indicateurs prévus pour cette reddition de comptes.

Modalités de publication

Un gabarit intitulé *Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration* est prévu à cet effet dans le document *Instructions et gabarit pour l'élaboration du rapport annuel de gestion* produit annuellement par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Rapport annuel sur l'application de la *Charte de la langue française* dans les organismes de l'Administration (art. 156.4)

Les récentes modifications apportées à la *Charte de la langue française* confèrent de nouvelles obligations au ministre de la Langue française, notamment l'obligation de déposer annuellement un rapport sur l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration (art. 156.4).

Les organismes de l'Administration n'ont pas à produire de rapport, mais doivent **transmettre certaines données au ministère de la Langue française pour qu'il puisse produire ce rapport annuel sur l'application de la Charte *de la langue française***.

Organismes visés

Les organismes de l'Administration visés par ce rapport sont :

- les ministères;
- les organismes gouvernementaux;
- les organismes municipaux;
- les organismes scolaires;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Méthodologie de calcul

Un guide d'accompagnement composé de fiches-indicateurs est disponible sur le site Web destiné aux émissaires. Ce guide aide les organismes à comprendre les

principales caractéristiques des indicateurs prévus dans ce rapport ainsi que les données à fournir et la méthodologie de calcul à suivre.

Modalités de transmission des données

La collecte de données s'effectue par l'intermédiaire d'un outil Web accessible par la même connexion que celle utilisée pour accéder à l'outil d'aide à la rédaction de la directive particulière.

Outils disponibles pour accompagner les organismes

En plus d'un guide d'accompagnement et d'un outil Web de collecte de données, d'autres outils ont été créés pour aider les organismes de l'Administration à répondre à cette obligation :

- Une section dédiée au rapport annuel sur l'application de la *Charte* a été créée sur le site Web destiné aux émissaires.
- Des séances d'information sur la production des données pour le rapport annuel sur l'application de la *Charte.*
- Un gabarit a été élaboré dans le but de permettre aux organismes de l'Administration de compiler les données à fournir avant de les transmettre au moyen de l'outil Web.

INSTRUMENTS DE LA *CHARTE*

La mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État repose sur trois types d'instruments **qui sont entrés en vigueur le 1er juin 2023**.

Politique linguistique de l'État

L'ancienne Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (PLG) a été remplacée par la Politique linguistique de l'État (PLE).

Ayant élevé la lutte contre le déclin du français au sommet des priorités de l'État, la *Charte* fait du français une affaire d'État et crée ainsi un devoir d'exemplarité de sa part.

La PLE vient précisément guider l'Administration dans ce devoir d'exemplarité en veillant à assurer la cohésion et la cohérence de l'action de celle-ci, particulièrement dans son utilisation de la langue officielle et commune du Québec pour la prestation de services à la population. La PLE pose ainsi les principes directeurs qui permettront à chaque organisme de l'Administration de veiller à l'atteinte des objectifs de la *Charte.* C'est également la PLE qui permettra à tous les ministères, organismes gouvernementaux, organismes municipaux et institutions parlementaires d'adapter leurs directives à leur contexte.

Directives des ministères et organismes de l'Administration

Tout organisme de l'Administration assujetti à la PLE doit prendre une directive qui permet, dans la mesure prévue par la *Charte*, d'adapter ses pratiques linguistiques à sa propre réalité. Cette directive prévoit, en les contextualisant, la nature des situations dans lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent la *Charte* et ses règlements. Elle a notamment pour but d'informer le personnel au sujet des règles à suivre avant d'utiliser une autre langue que le français. Elle doit présenter les règles d'application obligatoire, préciser le cadre et énoncer les règles de conduite. Elle départage les responsabilités entre les intervenants.

Depuis le 1er juin 2023, tout organisme qui n'a pas pris sa propre directive interne est assujetti à une directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration.

Règlements d'application

Des règlements d'application prévoient, outre les situations ou fins qui sont déjà prévues dans la *Charte*, des lieux, des cas, des conditions ou des circonstances où l'Administration peut utiliser le français et une autre langue ou uniquement une autre langue.

Les règlements sont les suivants :

- *Règlement sur la langue de l'Administration*;
- *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche.*

Le 1er juin 2025, des changements réglementaires sont entrés en vigueur. Ils viennent bonifier les dispositions de la Charte de la langue française relatives à l'exemplarité de l'État qui ont cours depuis le 1er juin 2023.

TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION

Mise à jour : 10 décembre 2024

TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION 71

POLITIQUE D’UTILISATION DU FRANÇAIS DANS LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS 71

RÉPONSES ÉLECTRONIQUES AUTOMATISÉES ET MESSAGES D’ERREUR GÉNÉRÉS PAR LES SYSTÈMES 71

TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION

POLITIQUE D’UTILISATION DU FRANÇAIS DANS LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Dans le domaine des technologies de l’information et des communications, l’Administration applique les principes directeurs issus de la Politique d’utilisation du français dans les technologies de l’information et des communications.

Les **postes informatiques du personnel** ainsi que les **logiciels, les banques de données** et les **systèmes** utilisés au sein de l’organisme sont donc francisés, de manière à permettre ou à soutenir l’utilisation intégrale[270] du français.

En respectant le principe de l’utilisation intégrale du français, le ministère ou l’organisme s’assurera, s’il envoie, par exemple, une lettre à une personne physique appelée Mme Brûlé, que celle-ci ne lira pas « Mme Brule » sur l’enveloppe. Selon le même principe, l’entreprise Maçonnerie et Ébénisterie Francœur ne devrait pas figurer sous le nom de « *Maconnerie et Ebenisterie Francoeur* » dans un système ou une base de données de l’organisme.

L’Administration applique également les règles et les principes suivants en lien avec la Politique d’utilisation du français dans les technologies de l’information et des communications :

- Seuls des inscriptions en français ou des pictogrammes peuvent figurer sur les différents composants des postes informatiques (boîtier, écran, touches de fonction des claviers, etc.) et des autres appareils ou instruments de travail utilisés par le personnel.

- Les claviers doivent être normalisés et permettre d’utiliser tous les signes du français, soit les signes diacritiques, d’effectuer les ligatures ainsi que de respecter les conventions typographiques et orthographiques françaises.

- Les logiciels, les progiciels et les didacticiels, qu’ils soient spécialisés ou non, doivent être disponibles et mis à jour en français.

- Si un produit informatique n’est pas offert en français, l’Administration doit s’efforcer d’acquérir un produit équivalent dans cette langue. De plus, elle doit veiller à remplacer toute version précédemment acquise dans une autre langue par la version française dès que cette dernière est offerte sur le marché. Les acquisitions de produits informatiques dans d’autres langues devraient donc être des cas d’exception.

RÉPONSES ÉLECTRONIQUES AUTOMATISÉES ET MESSAGES D’ERREUR GÉNÉRÉS PAR LES SYSTÈMES

Si un ministère ou un organisme envoie des **réponses électroniques automatisées** (p. ex. pour informer qu’un service en ligne est temporairement non accessible ou pour transmettre un accusé de réception automatique), celles-ci doivent être en français, à moins qu’il soit possible de programmer des réponses en fonction de la langue de communication associée au destinataire (p. ex. personne physique visée par les exceptions). La même logique s’applique aux messages d’erreur générés par les systèmes.

---

[270] Par « utilisation intégrale du français », on entend le recours à l’ensemble des lettres et des signes du français, y compris les accents, les trémas, les cédilles et les ligatures, dans les données nominatives (noms de personnes, de lieux, de rues, etc.) ainsi que dans toutes les communications échangées avec la clientèle.

PROMOTION ET RAYONNEMENT DE LA LANGUE FRANÇAISE

Mise à jour : 10 décembre 2024

PROMOTION ET RAYONNEMENT DE LA LANGUE FRANÇAISE 73

PROMOTION ET RAYONNEMENT DE LA LANGUE FRANÇAISE

Promouvoir la qualité du français et favoriser son rayonnement constituent une obligation pour l'État québécois, non seulement au Québec, mais également ailleurs au Canada et à l'étranger[271].

Le présent chapitre vise à suggérer des moyens pouvant être mis en œuvre par votre organisme pour promouvoir la qualité du français et le faire rayonner.

L'atteinte de ces objectifs passe d'abord par la qualité de la langue utilisée par tous les membres du personnel de l'Administration.

À cette fin, chaque organisme est incité à mettre les ressources nécessaires à la disposition de son personnel.

Voici quelques suggestions :

- ressources offertes par l'OQLF, comme la **Vitrine linguistique**, qui regroupe la Banque de dépannage linguistique ainsi que le Grand dictionnaire terminologique, ou encore le Réseau de l'expertise linguistique (REL), service gratuit réservé notamment aux personnes qui travaillent au sein de l'Administration;
- outils de la Commission de toponymie du Québec présentant notamment les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- logiciels de correction grammaticale et d'aide à la rédaction, comme le logiciel Antidote;
- lexiques spécialisés ou toute autre ressource documentaire de qualité, comme le dictionnaire Usito ou les autres ressources répertoriées sur la page **Ressources linguistiques** du site Web Québec.ca.

Informer le personnel de l'existence de ces ressources, les rendre accessibles, l'inciter à les utiliser et le former dans leur utilisation constituent des moyens efficaces de promouvoir l'utilisation d'un français de qualité dans les communications écrites ou orales.

Votre organisme peut aussi mettre en place un service de révision linguistique et désigner des membres de son personnel comme personnes-ressources en matière de qualité de la langue.

La prestation de formations destinées au personnel pour le perfectionnement de la qualité du français est une autre façon de promouvoir notre langue commune.

Pour contribuer à la valorisation et au rayonnement de la langue française auprès de son personnel, votre organisme peut également :

- proposer régulièrement des contenus portant sur le français, comme ceux offerts par l'OQLF (**chroniques**, **jeux** et **capsules linguistiques**), la série linguistique **Dis-moi pas!? La petite histoire des mots d'ici**, diffusée par Télé-Québec et proposée par le Trésor de la langue française au Québec de l'Université Laval, la série de balados **Avec la langue**, produite par le Musée de la civilisation et réalisée par Magnéto, avec le soutien du ministère de la Culture et des Communications du Québec, et la série de capsules pédagogiques **Nos géants** de la Fondation Lionel-Groulx;

- l'informer des appels de candidatures aux prix décernés chaque année en lien avec la langue française et lui communiquer la liste des lauréats (prix Georges-Émile Lapalme; Ordre des francophones d'Amérique; Prix du 3-Juillet-1608; prix Jules-Fournier et prix Raymond-Charrette, dans le secteur des médias; prix Camille-Laurin et autres prix remis lors du Gala des Mérites du français);

- faire la promotion de différents événements en lien avec la langue française, comme les activités du Mois de la Francophonie, la Francofête de l'OQLF, les concours *Cégeps en spectacle* ou *Délie ta langue!*, ou encore le Congrès de l'Acfas;

- diffuser les expressions et les termes normalisés par l'OQLF;

[271] Art. 13.1 et 29.5.

- décorer les espaces de travail à l'aide d'affiches qui mettent en valeur **l'histoire de la langue française**, la richesse de son vocabulaire (l'OQLF propose des **contenus téléchargeables**) et la beauté de sa littérature grâce à des citations d'œuvres québécoises.

L'Administration a aussi le devoir de mobiliser les Québécoises et les Québécois afin qu'ils deviennent, à ses côtés, des acteurs contribuant à assurer l'avenir du français comme langue commune. Comment? En utilisant la langue française dans toutes leurs activités et en multipliant les lieux où tout est pensé, organisé et exécuté en français. Chaque lieu, physique ou électronique, est propice à la mise en valeur de la langue française et de la culture québécoise.

Le ministère de la Langue française vous soutiendra dans vos devoirs en lien avec la promotion de la qualité de la langue française et avec son rayonnement. Par exemple, il vous informera des remises de prix et des activités en lien avec le français pour que vous puissiez les diffuser à votre personnel.

FRANCISATION QUÉBEC

Mise à jour : 23 octobre 2025

FRANCISATION QUÉBEC 76

FRANCISATION QUÉBEC

Un élément central de la Charte de la langue française est l'établissement du statut du français comme langue commune du Québec et langue d'intégration des personnes immigrantes. Les ministères et organismes de l'Administration, y compris les organismes municipaux, doivent dorénavant utiliser exclusivement la langue française dans leurs communications écrites et orales avec les personnes physiques, hormis quelques cas d'exception[272] (se référer à la section **Personnes visées par les exceptions**).

À cette fin, Francisation Québec a été instituée au sein du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration par la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français. Nouvelle unité administrative, elle est en mesure d'offrir ses services sur l'ensemble du territoire québécois depuis le 1er juin 2023.

Francisation Québec devient l'unique point d'accès gouvernemental pour l'apprentissage du français pour les adultes domiciliés au Québec, les personnes qui envisagent de s'y établir ainsi que les travailleuses et travailleurs au sein des entreprises.

Francisation Québec a notamment pour mandat :

- de coordonner et d'offrir des services d'apprentissage du français;
- de déterminer les modalités d'inscription, de classement et d'évaluation des personnes qui souhaitent apprendre le français;
- de développer des programmes, du matériel et des outils pédagogiques;
- de collaborer avec l'Office québécois de la langue française (OQLF) à la mise en place de services d'apprentissage dans les entreprises devant se soumettre au processus de francisation.

Ses services peuvent être offerts en classe, en milieu de travail et en ligne. Ils sont disponibles gratuitement ou à peu de frais.

Grâce à ses services, Francisation Québec favorisera la participation de toutes et de tous, en français, à la société québécoise.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Francisation Québec | Gouvernement du Québec (quebec.ca)

Apprendre le français | Gouvernement du Québec (quebec.ca)

[272] *Charte de la langue française*, art. 13.2.

Langue française
Québec