

# CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

INFORMATION À L'INTENTION DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION

Ministère de la Langue française

## COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES

20 juin 2023

# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVERTISSEMENT .....</b>	<b>3</b>
Introduction.....	4
À qui s'adresse ce document? .....	4
Objectif.....	4
Personnes-ressources .....	5
<b>COMMUNICATIONS AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES .....</b>	<b>6</b>
1. Principes généraux .....	6
2. Faculté d'utiliser une autre langue que le français .....	6
2.1 Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français .....	7
3. Communications orales .....	7
3.1 Personne morale ou entreprise établie au Québec .....	7
3.1.1 Exceptions.....	7
3.2 Personne morale ou entreprise établie à l'extérieur du Québec .....	8
3.2.1 Comment valider?.....	8
4. Communications écrites .....	9
4.1 Personne morale ou entreprise établie au Québec .....	9
4.1.1 Exceptions.....	9
4.2 Personne morale et entreprise établie à l'extérieur du Québec et n'ayant aucun siège ou établissement au Québec .....	9
4.3 Correspondance .....	10
4.3.1 Comment valider?.....	10
4.4 Site Web .....	10
4.4.1 Comment valider?.....	10
4.5 Services en ligne .....	11
4.5.1 Comment valider?.....	11
4.6 Système de réponse vocale interactive (SRVI) .....	12
4.6.1 Comment valider?.....	13
4.7 Boîte vocale et répondeur.....	14
5. Exemples d'application de la <i>Charte</i> .....	14
5.1 Publications et documentation .....	14
5.2 Demandes de permis, de subvention et d'aide financière .....	14
5.3 Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec.....	15
5.4 Rencontres avec des personnes morales et des entreprises établies à l'extérieur du Québec .....	15
6. Situations exceptionnelles visées par les dispositions de temporisation .....	15
7. Schéma – Communications orales – Comment valider?.....	16

# 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) concernant les personnes morales et les entreprises.

**Le document tient compte, le cas échéant des règlements de la *Charte*, qui ont été édictés le 10 mai 2023 et qui entrent vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2023.**

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 (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 1<sup>er</sup> 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*<sup>1</sup> 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 en ce qui concerne les communications avec les **personnes morales et les entreprises**.

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

---

<sup>1</sup> Annexe I, *Charte de la langue française*

### Abréviations courantes

**OQLF** : Office québécois de la langue française.

**MLF** : ministère de la Langue française

**PLE** : Politique linguistique de l'État

## **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 de l'accompagnement de l'Administration du ministère de la Langue française à l'adresse suivante : **[mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca](mailto:mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca)**.

# 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.

## 1. 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<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup> (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française<sup>4</sup>);
- 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<sup>5</sup>. Il s'agit du principe de retenue.

## 2. 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<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup> Art. 13.2, par. 2(a).

<sup>3</sup> Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4 et 29.20

<sup>4</sup> Art. 29.18

<sup>5</sup> Art. 13.2, par. 3 et PLE

<sup>6</sup> Art. 16, al. 2

## 2.1 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 et dans sa propre directive ou celle prise par le ministre de la Langue française.

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.

## 3. 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<sup>7</sup>.

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<sup>8</sup>.

### 3.1 Personne morale ou entreprise établie au Québec

Si la personne morale ou l'entreprise est établie au Québec, vous devez utiliser le français uniquement<sup>9</sup>.

#### 3.1.1 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**<sup>10</sup>.
- 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<sup>11</sup>.

Veuillez noter que les dispositions de la *Charte* et des règlements qui touchent les Autochtones (Premières Nations et Inuit), y compris celles qui

---

<sup>7</sup> Art. 13.2, par. 2(b)

<sup>8</sup> Art. 13.2, par. 3

<sup>9</sup> Art. 16 et 16.1.

<sup>10</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 1

<sup>11</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2 et 3

touchent les contrats, seront présentées prochainement dans le chapitre **Premières Nations et Inuit**.

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

**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<sup>12</sup>. »

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**)<sup>13</sup>.

#### **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.

## **3.2 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<sup>14</sup>.

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<sup>15</sup>.

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<sup>16</sup>.

### **3.2.1 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

---

<sup>12</sup> [Les différentes formes juridiques d'entreprises - Registraire des entreprises \(gouv.qc.ca\)](http://www.gouv.qc.ca)

<sup>13</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 3

<sup>14</sup> Art. 22.3, al. 1, par. 2(d)

<sup>15</sup> *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 7

<sup>16</sup> Art. 13.2, par. 3

**Système de réponse vocale interactive**). 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

Veillez 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 à la fin du chapitre.**

## 4. Communications écrites

Les communications écrites avec les personnes morales établies au Québec et les entreprises sont rédigées exclusivement en français<sup>17</sup>.

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

### 4.1 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.

#### 4.1.1 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)<sup>18</sup>;
- 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)<sup>19</sup>;
- 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<sup>20</sup>;
- 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**)<sup>21</sup>.

### 4.2 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 :

---

<sup>17</sup> Art. 16 et 16.1

<sup>18</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 1

<sup>19</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2

<sup>20</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3

<sup>21</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 3

- une personne morale ou une entreprise qui n’a aucun siège ou établissement au Québec<sup>22</sup>;
- une personne morale de droit public d’un autre État qui n’a pas comme langue officielle le français<sup>23</sup>.

### 4.3 Correspondance

Bien que la *Charte* ait prévu certaines exceptions, le français demeure la langue à utiliser en ce qui a trait aux communications 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 si la situation s’inscrit dans les exceptions prévues dans la *Charte*, dans ses règlements ainsi que dans la directive de votre organisme (ou celle prise par le ministre de la Langue française) avant de donner suite à la demande de la personne morale ou de l’entreprise de transmettre la communication dans une autre langue.

#### 4.3.1 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.

### 4.4 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.

#### 4.4.1 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.

<sup>22</sup> Art. 22.3 al. 1, par. 2(d)

<sup>23</sup> Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche, art. 1, par. 7

- **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 dans le bas de page de chaque page traduite**

Ce lien, intitulé *Qui peut consulter cette page?*, doit mener vers le texte suivant.

« 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.

## 4.5 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<sup>24</sup>;
- les personnes morales exemptées de l'application de la *Charte de la langue française* en vertu de l'article 95<sup>25</sup>;
- les personnes qui exploitent une entreprise individuelle avec qui votre organisme peut utiliser une autre langue.

### 4.5.1 Comment valider?

Votre organisme doit mettre en place un mécanisme qui dirige l'utilisateur ou l'utilisatrice 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'utilisateur ou de l'utilisatrice 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.

---

<sup>24</sup> Règlement sur la langue de l'Administration, art. 2, par. 3

<sup>25</sup> Règlement sur la langue de l'Administration, art. 2, par. 2

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'utilisateur 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.*

- **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.*

#### 4.6 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 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'utilisateur d'attester de bonne foi son appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions.

#### 4.6.1 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 1<sup>er</sup> 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.

#### 4.7 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.

### 5. Exemples d'application de la *Charte*

#### 5.1 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 visées par une exception (voir la section **Communications écrites**) peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

#### 5.2 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<sup>26</sup>.

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<sup>27</sup>.

Toutefois, ces écrits peuvent être rédigés dans une autre langue que le français, notamment dans les situations suivantes<sup>28</sup> :

- 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;
- 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, compte tenu des adaptations nécessaires.

---

<sup>26</sup> Art. 21.9, al. 1

<sup>27</sup> Art. 21.9, al. 2

<sup>28</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 6

### 5.3 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<sup>29</sup>.

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 des 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<sup>30</sup>;
- personnes morales exemptées de l'application de la *Charte* en vertu de l'article 95<sup>31</sup>;
- exploitants et exploitantes d'entreprises individuelles dont la langue de communication associée à leur dossier personnel n'est pas le français,

### 5.4 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<sup>32</sup>.

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<sup>33</sup>. 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.

## 6. Situations exceptionnelles visées par les dispositions de temporisation

Lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission de votre organisme et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il sera possible de déroger au devoir d'exemplarité, et ce, uniquement dans la mesure prévue par votre directive ou par une directive prise par le ministre de la Langue française. Votre organisme pourra ainsi utiliser **exceptionnellement** une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec cette mission.

Cette mesure exceptionnelle s'appuie sur des dispositions réglementaires de temporisation<sup>34</sup> qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2023. Cette faculté d'utiliser une autre langue est temporaire. Elle ne pourra plus être appliquée à compter du 1<sup>er</sup> juin 2025<sup>35</sup>.

---

<sup>29</sup> Art. 16

<sup>30</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 3

<sup>31</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 2

<sup>32</sup> 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

<sup>33</sup> Art. 92

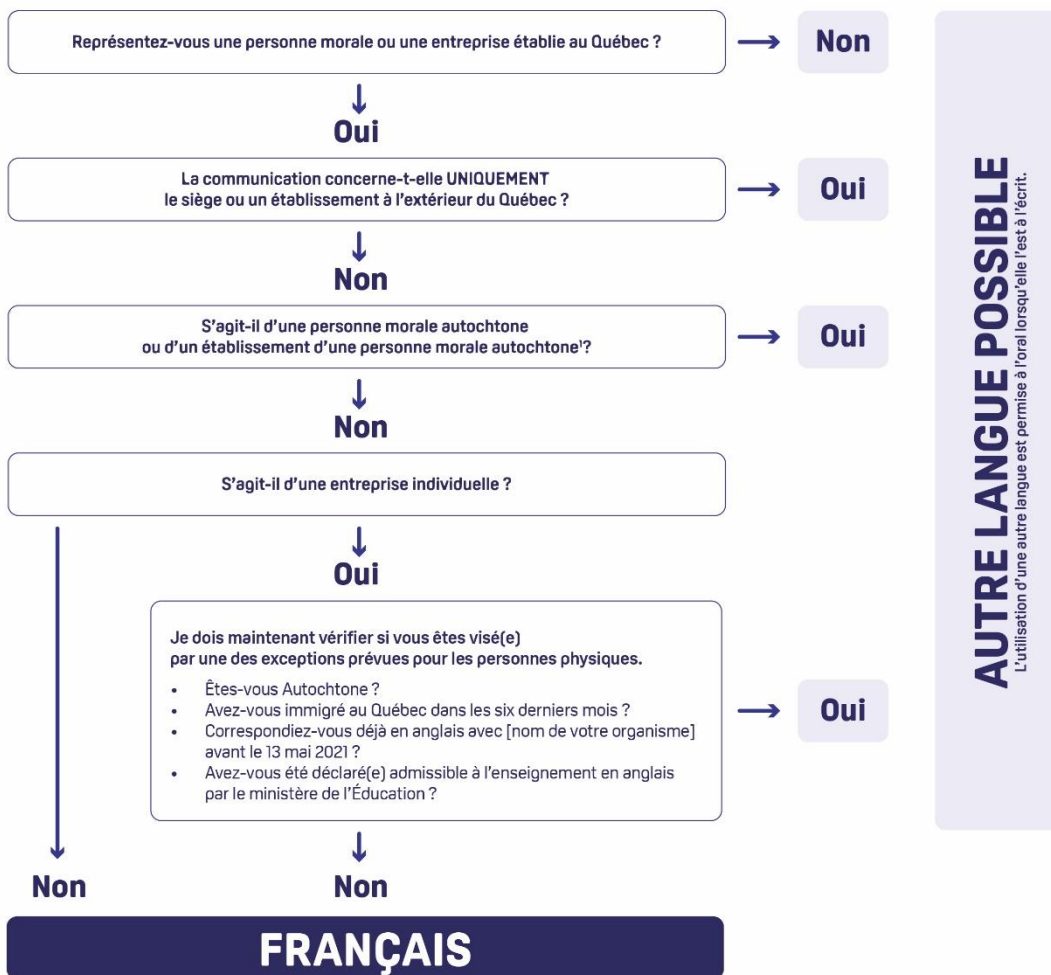
<sup>34</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 2, par. 8 et art. 6, par. 10

<sup>35</sup> *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 19, al. 1

## 7. Schéma – Communications orales – Comment valider?



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



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.

