

CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

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

Ministère de la Langue française

EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE

Mise à jour : 12 juin 2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
À qui s'adresse ce document?	4
Objectif.....	5
Personnes-ressources	5
EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE	6
1. Langue du travail.....	6
1.1 Qualité de la langue.....	6
1.2 Documents internes	6
1.3 Réunions et assemblées délibérantes	7
1.4 Boîtes vocales du personnel.....	7
1.5 Réponses automatiques et blocs-signatures (courriel)	7
2. Dénomination de l'organisme et de ses unités administratives.....	8
3. Désignation des postes ou des fonctions	8
4. Adresses postales.....	8
5. Cartes professionnelles	8
6. Documents administratifs publics	9
7. Traduction.....	9
8. Affichage interne.....	10
9. Présentoirs dans les services à la clientèle	10
10. Musique et œuvres culturelles	10
11. Intranet	11
12. Ressources humaines	11
12.1 Offres d'emploi, recrutement et dotation.....	11
12.2 Formation	12

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 **l'exemplarité au sein des organismes de l'Administration**.

Le document tient compte, le cas échéant, des règlements qui ont été édictés le 10 mai 2023 et qui entrent en vigueur le 1^{er} 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^{er} 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*.

¹ Annexe I, *Charte de la langue française*

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 **l'application de l'exemplarité au sein des organismes de l'Administration**.

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

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.

1. Langue du travail

Le français étant la langue officielle du Québec², il est aussi la langue de l'Administration québécoise. Les organismes de l'Administration doivent, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvant la qualité, en assurant le rayonnement au Québec de même qu'en assurant la protection³.

En tant qu'employeur, votre organisme doit respecter le droit du travailleur d'exercer ses activités en français⁴. 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'Administration⁵, sauf exception⁶.

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 21.9 doit se faire en français.

1.1 Qualité de la langue

Dans ses communications orales et écrites, tant internes qu'externes, votre organisme doit utiliser la langue française de façon exemplaire⁷. 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 français⁹;
- 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 destinataires¹⁰.

1.2 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

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

calcul) qui justifient cette décision. Or, l'Administration ne doit pas traduire ces documents de travail, qui sont des **documents internes**.

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.

1.3 Réunions et assemblées délibérantes

Les réunions au sein de votre organisme ou avec d'autres organismes de l'Administration se déroulent exclusivement en français¹¹.

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 français¹².

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 personnel¹³.

1.4 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.

1.5 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**).

¹¹ Art. 18 et 18.1

¹² Art. 19

¹³ Art. 22.5, al. 1, par. 2

La dénomination de l'organisme et de ses unités administratives doit cependant toujours rester en français¹⁴. Se référer à la section **Dénomination de l'organisme et de ses unités administratives**.

2. 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 française¹⁵, 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).

3. 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 de l'accompagnement de l'Administration

4. 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 international¹⁷.

5. 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 bilingue¹⁸. Nous recommandons que les

¹⁴ Art. 14

¹⁵ Art. 14

¹⁶ Art. 128

¹⁷ Art. 92

¹⁸ Art. 22.3, al. 1, par. 2(d) et PLE

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.
- 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 international¹⁹.

6. 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 exclusivement²⁰.

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 préélectorales.

7. 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 autant que possible une traduction de courtoisie. Cette façon de faire permet ainsi aux organismes de l'Administration de marquer clairement que le français est la langue officielle du Québec.

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

Traduction de courtoisie

La traduction de courtoisie, qui accompagne la version française :

- est idéalement présentée sur un support distinct (p. ex. : une feuille séparée ou, dans le cas d'un envoi par courriel, un fichier distinct);
- ne présente aucune des caractéristiques distinctives de la version française (logo, en-tête, signature, etc.);
- est en noir et blanc (si la version française est en couleur, la traduction de courtoisie ne l'est pas);
- comporte, dans le haut du document, la mention « Traduction de courtoisie » ou « Traduction », traduite dans la langue visée;
- 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

S'il n'est pas possible de fournir la version française accompagnée d'une traduction de courtoisie sur un support distinct, il serait alors acceptable de faire comme suit :

- Mettre dans le même document le contenu français et sa traduction, le français en premier, et s'assurer qu'il est prédominant;
- Utiliser une ou plusieurs des caractéristiques de la version française. Toutefois, pour mettre en valeur la version française, la signature, le cas échéant, pourrait apparaître uniquement dans la partie en français.

8. Affichage interne

Le contenu des affiches et des écrans numériques dans les bureaux de votre organisme au Québec doit être en français exclusivement²¹.

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'exigent²², 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)²³.

9. 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**).

10. 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.

²¹ Art. 22, al. 1

²² Art. 22, al. 1

²³ Art. 22, al. 3, et *Règlement sur la langue de l'Administration*, art. 8 et 9

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 québécois et québécoises²⁴.

11. 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.)²⁵. Se référer à la section **Formation**.

12. Ressources humaines

12.1 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)²⁶. 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 gardées²⁷.

L'Administration exige comme condition de recrutement, d'affectation ou de promotion une connaissance du français appropriée à la fonction²⁸.

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 raisonnable)²⁹.

Pour vous assurer que votre organisme a respecté le critère de la raisonnable, 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 français³⁰.

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

²⁴ PLE

²⁵ Art. 41, al. 1, par. 1

²⁶ Art. 41, al. 1, par. 1

²⁷ Art. 42

²⁸ Art. 20, al. 1

²⁹ Art. 46, al. 1

³⁰ Art. 46.1

Votre organisme n'a pas à faire une analyse rétroactive lorsque la personne est déjà en poste. Il doit y avoir un changement, c'est-à-dire un recrutement, une embauche, une mutation ou une promotion, pour effectuer cette analyse.

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 collectives³¹ et les documents ayant trait aux conditions de travail³².

12.2 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 linguistiques³³.

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 français³⁴ :

- Formations créées par l'organisme et fournies par une ressource interne : en français exclusivement³⁵;
- Formations en français créées par un prestataire de services externe pour l'organisme de l'Administration et destinées aux ressources internes : en français exclusivement³⁶;
- Formations créées par un prestataire de services externe dans une autre langue que le français 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 favorables³⁷.

³¹ Art. 43, al. 1

³² Art. 41 et PLE

³³ PLE

³⁴ PLE

³⁵ Art. 18 et 18.1

³⁶ Art. 17, 18 et 21.11, al. 1

³⁷ Art. 41, al. 1, par. 4(c)

