

Directive précisant la nature des situations dans
lesquelles la **MRC des Pays-d'en-Haut** entend
utiliser une langue autre que le **français**

EN FRANÇAIS

HAUT & fort



Adoptée lors de la séance du Conseil de la MRC des Pays-d'en-Haut,

le 11 février 2025

Table des matières

1. INTRODUCTION	
1.1. INTRODUCTION.....	3
1.2. OBJECTIF.....	3
1.3. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS.....	4
1.4. CADRE DE RÉFÉRENCE.....	4
2. APPLICATION DE LA DIRECTIVE	5
3. PRINCIPES GÉNÉRAUX	
3.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	5
3.2. TRADUCTION DE COURTOISIE	6
4. EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE	
4.1. LANGUE DE TRAVAIL.....	6
4.2. RESSOURCES HUMAINES	7
4.3. ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL	7
4.4. RENCONTRES, RÉUNIONS ET ASSEMBLÉES DÉLIBÉRANTES	7
4.5. COMMUNICATIONS INTERNES	8
5. LANGUE DES DOCUMENTS, DES ENTENTES ET DES COMMUNICATIONS	
5.1. SITE WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX	8
5.2. DOCUMENTS/ENTENTES	8
6. LANGUE DES CONTRATS ET DES APPELS D'OFFRES	8
7. SERVICES AU PUBLIC	9
8. SUIVI, REDDITION DE COMPTES ET RÔLE DE L'ÉMISSAIRE	10
8.1. REDDITION DE COMPTES	10
8.2. RÔLE DE L'ÉMISSAIRE DE LA MRC	10
8.3. ÉVALUATION CONTINUE.....	10
9. SENSIBILISATION	11
10. PLAINTES	12

ANNEXE 1- **Exceptions** déjà prévues par la Charte de la langue française

ANNEXE 2- Politique de Traitement des **plaintes** relative aux manquements aux obligations de la MRC des Pays-d'en-Haut en vertu de la Charte de la langue française

1. INTRODUCTION

1.1. Introduction

La MRC des Pays-d'en-Haut s'engage à promouvoir l'usage du français conformément aux exigences de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, adoptée le 1^{er} juin 2022, et aux modifications apportées à la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11). La Charte de la langue française établit désormais le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la **promotion**, au **rayonnement** et à la **protection de la langue française**. Le principe général d'exemplarité veut que toute communication de l'Administration soit faite exclusivement en français. Cela s'applique, notamment, à la langue des services rendus au public.

Dans certaines situations, la Charte permet aux organismes d'utiliser une autre langue que le français. Ces **exceptions**, sont détaillées en annexe du présent document.¹

1.2. Objectif

L'objectif de la présente directive est d'encadrer et de préciser les lignes directrices de l'utilisation d'une langue autre que le français au sein de la MRC des Pays-d'en-Haut. Elle circonscrit le cadre d'utilisation de l'exception afin de toujours favoriser l'utilisation du français.

Ce document précise les actions de la MRC et de ses employés au quotidien dans l'application du devoir d'exemplarité, conformément aux quatre (4) grandes orientations de la Politique linguistique de l'État, résumées comme suit :

1. La promotion de la langue française
2. Le rayonnement de la langue française
3. L'utilisation de la langue française
4. La protection de la langue française

¹ **Annexe 1** : Cette liste énumère toutes les exceptions prévues à la CLF. Les exceptions qui ne correspondent pas aux activités courantes des organismes municipaux sont indiqués en gris, à titre informatif.

1.3. Définitions et abréviations

Administration : Au sens de la Charte de la langue française, le terme « Administration » englobe tous les organismes listés à l'Annexe 1, par. A 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.

Charte : En référence à la [Charte de la langue française](#), RLRQ, c. C-11

Exemplarité de l'État : Désigne l'obligation pour les institutions publiques de respecter et de promouvoir les normes et les valeurs qu'elles instaurent, en servant de modèle pour la société. Dans le cadre de la langue française, cela signifie que l'État doit veiller à appliquer rigoureusement les lois linguistiques et à utiliser le français de manière cohérente et respectueuse dans toutes ses actions et communications officielles.

OQLF : Office québécois de la langue française

MLF : ministère de la Langue française

MRC : Municipalité régionale de comté des Pays-d'en-Haut

Partenaire : Des partenaires offrant des services aux citoyens au nom de la MRC

PLE : Politique linguistique de l'État

RLRQ : Recueil des lois et des règlements du Québec

1.4. Cadre de référence

- [Charte de la langue française](#) (chapitre C-11)
- [Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français](#) (2022, c.14)
- [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](#)
- [Politique linguistique de l'État](#)

2. APPLICATION DE LA DIRECTIVE

Cette directive s'applique à tous les employés, aux membres du Conseil de la MRC des Pays-d'en-Haut, ainsi qu'à ses sous-traitants qui offrent des services à ses citoyens, ceux-ci doivent respecter les dispositions de la Charte de la langue française et la Politique linguistique de l'État concernant l'**exemplarité au sein des organismes de l'Administration**.

Bien qu'une des municipalités qui composent la MRC ait le statut bilingue, la MRC, quant à elle, ne bénéficie pas de ce statut et doit donc appliquer les règles relatives à l'usage de la langue française en vigueur pour les organismes non bilingues.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

3.1. Principes généraux

La Politique linguistique de l'État, approuvée le 22 février 2023, établit les grandes orientations que doivent suivre les organismes de l'Administration. En tant qu'organisme public, la MRC des Pays-d'en-Haut est tenue de respecter le devoir d'exemplarité linguistique en favorisant systématiquement l'utilisation du français, même lorsqu'une autre langue pourrait être employée.

Dans ses communications écrites et orales, la MRC s'engage à utiliser **exclusivement le français**. Toutefois, conformément à la *Charte de la langue française* et à ses règlements, des situations exceptionnelles permettent le recours à une autre langue. **Ces exceptions, sont détaillées en Annexe 1 du présent document.**

Le recours à une autre langue doit rester non systématique et strictement limité aux cas où cela est nécessaire. Même lorsqu'une autre langue peut être utilisée, la priorité doit toujours être donnée au français dès que cela est possible.

Dans le cas où la Charte permet l'utilisation d'une autre langue, la communication ou l'écrit – qu'il soit papier ou sur support électronique – devrait être autant que possible une traduction de courtoisie.

3.2. 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 la MRC. 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 de courtoisie ou que la communication ou l'écrit en français constitue l'original.
- ne contient aucun champ ni aucune case remplissable 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).

4. EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE

4.1. Langue du travail

Le français est la langue de travail officielle de la MRC des Pays-d'en-Haut. En tant qu'employeur la MRC a la responsabilité de veiller à ce que l'ensemble de son personnel exerce ses fonctions en français et de prendre les mesures appropriées pour atteindre cet objectif. La MRC respecte également le droit des employés de travailler en français, conformément à la *Charte de la langue française*.

Ressources humaines

Toute personne embauchée au sein de la MRC doit avoir le niveau de français approprié pour accomplir ses fonctions. Toutefois, la MRC peut exiger la connaissance d'une autre langue si cela est nécessaire pour certaines tâches, à condition que cette exigence soit justifiée selon les critères déterminés par la Loi.

Tous les documents relatifs à la gestion des ressources humaines, tels que ceux concernant l'entrée en fonction d'un employé, les assurances, les conditions de travail, la rémunération, la retraite, et la santé au travail (ergonomie, prévention des accidents, gestion des conflits et du harcèlement, mesures d'urgence, programmes d'aide aux employés, etc.), doivent être fournis en français dès l'embauche et à tout moment par la suite. Cette obligation s'étend également aux documents relatifs à l'accompagnement des gestionnaires, des employés (quelle que soit leur situation) et des stagiaires.

Équipements de travail

Dans la mesure du possible, tous les équipements de travail, y compris le matériel informatique et les périphériques, ainsi que toute inscription ou documentation associée, doivent être en français ou configurés en français.

Rencontres, réunions et assemblées délibérantes

Les employés doivent communiquer en français lors des réunions avec des représentants d'autres administrations publiques ou d'organisations internationales qui utilisent le français comme langue officielle ou de travail, ainsi qu'avec des représentants d'organismes ou d'entreprises établis au Québec. Toutefois, ils peuvent utiliser une autre langue lors de réunions avec des interlocuteurs extérieurs au Québec si la majorité des participants ne comprend pas le français et si aucun service d'interprétation n'est disponible.

Les avis de convocation, les ordres du jour, les comptes rendus ainsi que les communiqués de presse afférents à ces réunions ou assemblées, le cas échéant, sont exclusivement rédigés en français.

Communications internes

Les communications internes doivent être **exclusivement en français**, qu'elles soient transmises par moyen technologique ou non. De plus, tous les documents destinés au personnel ou relatifs à des formations, qu'elles soient spécialisées ou techniques, doivent être rédigés en français.

5. LANGUE DES DOCUMENTS, DES ENTENTES ET DES COMMUNICATIONS

Le français est la langue de rédaction et de diffusion des documents, des ententes et des communications institutionnelles, quel qu'en soit le support, sauf si ceux-ci sont destinés à des médias qui diffusent dans une autre langue que le français.

Tout membre du personnel qui rédige un texte destiné à la diffusion publique a la responsabilité de s'assurer de sa qualité linguistique.

Sites Web et réseaux sociaux

L'information véhiculée par la MRC sur ses sites Web et dans les réseaux sociaux est, par défaut, en français. La page d'accueil des sites Web et des réseaux sociaux de ses partenaires l'est également. Un outil de traduction automatique peut être offert sur les sites Web pour faciliter l'accès à l'information dans d'autres langues.

Documents/Ententes

Les attestations, certificats et autres décisions écrites sont rédigés en français seulement.

6. LANGUE DES CONTRATS ET APPELS D'OFFRES

En tant qu'organisme public, la MRC doit utiliser son pouvoir d'achat de manière à choisir les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.

Les **contrats et appels d'offres faits au Québec** sont en français seulement. Toutefois, une version des documents de l'appel d'offres peut également être produite dans une autre langue lorsque les principaux fournisseurs susceptibles de déposer une soumission **sont établis à l'extérieur du Québec**.

Toute entreprise, personne morale ou association qui sollicite ou obtient un contrat, une subvention ou un avantage, quelle qu'en soit la valeur, doit s'engager à respecter, dans le cadre de l'exécution du contrat ou de l'utilisation de la subvention ou de l'avantage, les dispositions de la Charte de la langue française. Elle doit également s'assurer que ses sous-traitants respectent ces dispositions.

7. SERVICES AU PUBLIC

**Bonjour,
nous sommes
ravis de vous
servir en français.**



Si vous considérez être visé par
une des exceptions prévues
par la *Charte de la langue française*,
dites-nous si vous souhaitez être
servi en français ou en anglais.

Pour connaître les exceptions :
Quebec.ca/languedeservice



Votre
gouvernement

Québec

Lors de ses interactions avec le public, que ce soit par téléphone ou en personne, le personnel de la MRC doit privilégier le français pour un premier contact. Il ne doit jamais supposer qu'une personne préfère être abordée dans une autre langue que le français. Le personnel est tenu d'adopter un comportement exemplaire en matière d'utilisation du français. Toutefois, si l'interlocuteur le demande ou indique qu'il ne maîtrise pas le français, la conversation peut être poursuivie dans une autre langue. Néanmoins, le personnel de la MRC ne peut utiliser une langue autre que le français que dans des situations exceptionnelles spécifiées par la Charte de la langue française ou ses règlements.

La MRC peut déroger à l'article 13.2, paragraphe 1, de la Charte des droits et libertés de la personne, et utiliser, en plus du français, une autre langue dans les situations suivantes :

- Lorsque la santé ou la sécurité publique l'exige ;
- Lorsqu'une personne autochtone ne parle pas français ou lorsqu'elle bénéficie d'un service d'un organisme visé par l'article 95 de la Charte de la langue française ;
- Lorsqu'une personne correspondait en anglais avec la MRC avant le 13 mai 2021 ;
- Lorsqu'une personne fait une demande verbale pour que la MRC communique avec elle dans une autre langue que le français, afin que la

MRC puisse déterminer si cette langue peut être utilisée conformément à la Charte de la langue française ;

- Lorsque la personne est admissible à recevoir un enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la Charte de la langue française, à l'exception des articles 84.1 et 85 ;
- Lors de la fourniture de services d'accueil aux immigrants pendant les six premiers mois de leur arrivée au Québec ;
- Lors de la fourniture de services ou de relations à l'extérieur du Québec ;
- Lors de la fourniture de services culturels et touristiques.

Vous retrouverez la liste complète des exceptions qui correspondent aux activités courantes des organismes municipaux en *Annexe 1*.

8. SUIVI, REDDITION DE COMPTES ET RÔLE DE L'ÉMISSAIRE

Afin de se donner l'impulsion nécessaire pour protéger le statut du français à titre de langue officielle et commune du Québec, la MRC des Pays-d'en-Haut doit s'assurer d'atteindre et de maintenir un niveau d'exemplarité sans faille. À cet égard, la Charte de la langue française s'attend à ce que la MRC se dote d'objectifs d'exemplarité et d'indicateurs qui lui permettront d'en mesurer l'atteinte. En plus de leur portée gouvernementale, ces objectifs d'exemplarité devront capter les efforts déployés, les mesures mises en œuvre et les résultats à l'égard de la promotion, du rayonnement, de la protection et de l'utilisation de la langue française au sein de la MRC.

8.1 Reddition de comptes

Conformément à l'article 20.1 de la Charte de la langue française, la MRC s'engage à publier un rapport annuel détaillant les efforts réalisés en matière de langue française, dans un délai de trois (3) mois après la fin de chaque exercice. Ce rapport devra répondre aux questions suivantes :

Nombre de postes au sein de la MRC pour lesquels la connaissance d'une autre langue que le français est exigé;

Nombre de postes au sein de la MRC pour lesquels la connaissance d'une autre langue que le français est souhaité;

Effectif total de la MRC à la fin de l'année financière;

Nombre de plaintes concernant l'utilisation d'une autre langue que le français.

Ces données permettront d'évaluer l'efficacité des politiques linguistiques mises en place et de réajuster les stratégies en fonction des résultats obtenus.

9. RÔLE DE L'ÉMISSAIRE

L'Émissaire est un acteur clé dans le suivi de l'application de la directive linguistique. Il ou elle est responsable de recommander des ajustements ou des clarifications pour améliorer la mise en œuvre et la compréhension des règles énoncées dans cette directive. **Chaque année, avant le 31 mars, l'Émissaire doit remettre un rapport sommaire aux membres du Conseil de la MRC concernant l'état de la situation du français au sein de l'organisation municipale.** Le rapport inclura des recommandations sur les mesures à prendre, si nécessaire, pour renforcer l'usage du français et améliorer l'exemplarité linguistique.

L'Émissaire joue également un rôle central en sensibilisant le personnel aux enjeux linguistiques et en veillant à ce que les objectifs d'exemplarité linguistique soient atteints et suivis de manière rigoureuse.

10. ÉVALUATION EN CONTINU

La présente directive entre en vigueur à la date de son adoption. Elle sera ensuite acheminée au ministère de la Langue française pour le. Cette directive est révisée au **moins tous les cinq (5) ans** ou selon les délais prescrits par la Loi.

Ce document sera mis à jour, le cas échéant, en considération des changements législatifs et réglementaires qui pourraient survenir et à la lumière des **suggestions des membres du Conseil de la MRC.**

Un **comité de suivi** sera établi pour évaluer périodiquement l'efficacité de la politique et recommander des ajustements au besoin aux membres du Conseil de la MRC.

11. SENSIBILISATION

La MRC des Pays-d'en-Haut pourrait organiser des activités de sensibilisation pour promouvoir l'usage du français dans toutes ses communications et ses activités. Par exemple, elle pourrait éventuellement diffuser des messages sur l'importance de préserver le français comme langue commune et de favoriser son usage dans tous les aspects de la vie quotidienne. Des campagnes de

sensibilisation pourraient être lancées pour rappeler les droits et obligations liés à la langue française, tout en mettant en valeur la culture et les ressources disponibles pour la francisation.

12. PLAINTES

Conformément aux exigences de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français, la MRC doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à ses obligations en vertu de la Charte. La MRC doit aussi transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure comportant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées (*Annexe 2*²).

² Annexe 2 : Politique de traitement des plaintes de la MRC des Pays-d'en-Haut.

Liste des situations dans lesquelles l'organisme peut utiliser une autre langue que la langue officielle

Les communications

1- COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES PERSONNES MORALES – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE, EN PLUS DU FRANÇAIS

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique par écrit avec une personne morale dans les cas suivants :

- | | |
|--|--|
| Siège ou établissement à l'extérieur du Québec
CLF ⁴ 16 RLA ⁵ 2 (1) | ○ lorsque la communication est adressée uniquement au siège ou à un établissement d'une personne morale, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec; |
| Personne morale exemptée – Premières Nations et Inuits
CLF 16 RLA 2 (2) | ○ lorsque la communication est adressée à une personne morale exemptée de l'application de la <i>Charte</i> en vertu de l'article 95 de celle-ci; |
| Personnes, réserves, établissements ou terres visés à l'article 97
CLF 16 RLA 2 (3) | ○ lorsque la 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 <i>Charte</i> ou à une personne visée à cet article; |
| Organisme responsable - communauté québécoise d'expression anglaise
CLF 16 RLA 2 (5) | ○ lorsque la communication est transmise en anglais par l'organisme de l'Administration qui assiste le ministre responsable d'assurer la prise en compte des préoccupations de la communauté québécoise d'expression anglaise dans l'exercice de cette responsabilité; |
| Représentant légal
CLF 16 RLA 2 (6) | ○ lorsque l'organisme, agissant à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté de communiquer dans une autre langue, adresse une communication à une personne morale; |
| Offre de services pédagogiques
CLF 16 RLA 2 (7) | ○ lorsqu'un organisme scolaire reconnu en vertu de l'article 29.1 transmet une communication à une personne morale qui offre des services pédagogiques en anglais; |
| Personne physique qui exploite une entreprise individuelle
CLF 16 RLA 3 | ○ lorsque l'organisme communique avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle alors qu'il a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise; |

⁴ *Charte de la langue française.*

⁵ *Règlement sur la langue de l'Administration.*

Mission de
l'organisme –
dernier recours
CLF 16 RLA 2 (8)

- de communiquer avec une personne physique dans une autre langue dans ses communications avec la personne physique qui agit dans le cadre de l'exploitation de son entreprise individuelle;
- lorsqu'il est nécessaire de transmettre à une personne morale une communication dans une autre langue que le français pour éviter de compromettre l'accomplissement de la mission de l'organisme et lorsque ce dernier a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

N. B. Cette exception cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.

2- AUTRES COMMUNICATIONS ÉCRITES – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE, EN PLUS DU FRANÇAIS

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique par écrit dans les cas suivants :

Santé, sécurité publique, justice naturelle CLF 22.3	○ lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent;
Personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais CLF 22.3	○ afin de fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la <i>Charte</i> , mais non visée par les articles 84.1 et 85;
Premières Nations et Inuits CLF 22.3	○ afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones;
Accueil CLF 22.3	○ afin de fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec;
Tourisme CLF 22.3	○ afin de fournir des services touristiques;
Organisme de normalisation RDR ⁶ 1 (2)	○ lorsqu'un organisme de normalisation élabore des normes dans un domaine donné;
Diffusion information financière RDR 1 (3)	○ afin de diffuser toute information financière qu'il juge nécessaire pour la gestion du fonds consolidé du revenu et de la dette publique ainsi que pour la gestion de l'émission de titres d'emprunts municipaux;
Politique fiscale RDR 1 (4)	○ afin de diffuser la politique fiscale du gouvernement;
Discours sur le budget et documents de même nature RDR 1 (5)	○ afin de diffuser les comptes publics, le rapport préélectoral, le rapport sur tout mandat spécial produit conformément à l'article 51 de la <i>Loi sur l'administration publique</i> et tout autre document faisant état de la situation économique du Québec et des revenus et dépenses du gouvernement;

⁶ Règlement sur les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et documents rédigés ou utilisés en recherche.

- | | |
|--|---|
| <p>Site d'adjudication et plateforme transactionnelle
RDR 1 (6)</p> <p>Fourniture d'énergie
RDR 1 (8)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ afin de rendre disponible tout site d'adjudication ou toute plateforme transactionnelle dans le cadre de la gestion de la dette publique et de l'émission de titres d'emprunts municipaux; ○ afin de fournir de l'énergie à la personne physique qui, avant le 13 mai 2021, correspondait seulement en anglais avec Hydro-Québec relativement à un dossier la concernant; |
| <p>Représentant légal
RDR 1 (9)</p> <p>Organisme responsable - communauté québécoise d'expression anglaise
RDR 1 (10)</p> <p><i>Loi sur la santé et les services sociaux – régime d'examen des plaintes</i>
RDR 1 (11)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ afin d'agir à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue, ce qui comprend les démarches lorsqu'un régime de représentation est en instance d'ouverture; ○ lorsque l'organisme qui assiste le ministre responsable de la prise en compte des préoccupations de la communauté québécoise d'expression anglaise communique dans le cadre de cette responsabilité; ○ afin d'assurer l'accès au régime d'examen des plaintes prévu par la <i>Loi sur la santé et les services sociaux</i> (chapitre S-4.2) lorsque l'organisme a utilisé une autre langue, en plus du français, alors que la santé l'exigeait; |
| <p>Conseil de bande
RDR 1 (12)</p> <p>Regroupement autochtone
RDR 1 (13)</p> <p>Mission de l'organisme
RDR 1 (14)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ afin de communiquer avec un conseil de bande et de lui fournir des services; ○ afin de communiquer avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la <i>Loi sur le ministère du Conseil exécutif</i> ou un autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations; ○ afin d'accomplir une fonction en lien avec sa mission lorsque l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de cette mission et que l'organisme a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.
N. B. Cette exception cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025. |

3- AUTRES COMMUNICATIONS ÉCRITES – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais seulement dans les cas suivants :

- | | |
|--|---|
| <p>Personnes admissibles à l'enseignement en anglais
CLF 22.2</p> <p>Communications antérieures
CLF 22.2</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ lorsqu'une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII, autres que les articles 84.1 et 85, en fait la demande; ○ lorsque l'Administration correspondait seulement en anglais avec une personne physique en particulier relativement à un dossier la concernant avant le 13 mai 2021, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire. |
|--|---|

L'affichage

4- L'AFFICHAGE

L'organisme peut afficher en français et dans une autre langue dans les cas suivants :

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Santé et sécurité
CLF 22</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque la santé ou la sécurité publiques exigent aussi l'utilisation d'une autre langue; |
|-------------------------------------|---|

Valeur culturelle ou historique CLF 22.1	<ul style="list-style-type: none"> ○ sur le territoire d’une municipalité, on peut, pour désigner une voie de communication, utiliser, avec un terme générique français, un terme spécifique autre qu’un terme français s’il est consacré par l’usage ou si son utilisation présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique;
Entrée et sortie du Québec RLA 7	<ul style="list-style-type: none"> ○ en bordure de tout chemin public, au sens de l’article 4 du <i>Code de la sécurité routière</i>, emprunté par les visiteurs pour entrer au Québec ou en sortir, jusqu’à une distance de 15 km du point d’entrée au Québec, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante, au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l’application de la <i>Charte</i>;
Activités de nature commerciale RLA 8	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l’affichage est relatif à des activités de nature commerciale, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante, sauf : <ul style="list-style-type: none"> ○ 1° si cet affichage est fait sur tout support d’une superficie de 16 m² ou plus et visible de tout chemin public, au sens de l’article 4 du <i>Code de la sécurité routière</i>; ou ○ 2° si cet affichage est fait sur ou dans tout moyen de transport public et ses accès, y compris les abribus.
Milieu touristique RLA 9	<ul style="list-style-type: none"> ○ l’affichage d’un musée, d’un jardin botanique ou zoologique, d’une exposition culturelle ou scientifique, d’un lieu destiné à l’accueil ou à l’information des touristes ou de tout autre site touristique relatif à toute activité, sur les lieux mêmes où ils sont situés, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante, au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l’application de la <i>Charte</i>.

Les contrats et les ententes

N. B. Aux fins des articles 5 à 10 ci-dessous, les écrits relatifs à un contrat ou une entente sont, comme l’indique la *Charte*, les suivants :

- les écrits transmis à l’Administration pour conclure un contrat ou une entente;
- les écrits qui se rattachent à un contrat ou à une entente auxquels est partie l’Administration;
- les écrits transmis, en vertu d’un tel contrat ou d’une telle entente, par une partie à ce contrat ou à cette entente à une autre.

Par ailleurs, les communications écrites nécessaires à la conclusion d’un tel contrat ou d’une telle entente peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue que le français, à l’exception de celles nécessaires aux contrats à exécution successive et aux contrats visant la fourniture d’un hébergement ou la location d’un bien pour fournir des services touristiques, prévus à l’article 8 de la présente directive, qui peuvent être rédigés en français ainsi que dans une autre langue.

5- CONTRATS CONCLUS PAR L’ADMINISTRATION – FACULTÉ DE PRÉVOIR UNE VERSION DANS UNE AUTRE LANGUE

Pour les contrats ci-dessous et autres écrits qui leur sont relatifs, une version dans une autre langue que le français peut être jointe dans les situations suivantes :

Contrat public CLF 21 RLA 4 (1)	○ 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;
Écrits de nature financière CLF 21 RLA 4 (2)	○ lorsque le soumissionnaire ou le contractant doit, relativement à un contrat, transmettre des écrits qui respectent toutes les conditions suivantes : - ils n'existent pas en français; - ils sont produits par un tiers; - ils sont liés au domaine de l'assurance ou sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique.
Essai clinique CLF 21 RLA 4 (3)	○ lorsque l'organisme contracte ou conclut une entente dans le cadre d'un projet de recherche et qu'au moins un contractant ou établissement participant est situé à l'extérieur du Québec;
Transport d'électricité – plateforme à l'extérieur du Québec CLF 21 RLA 4 (5)	○ lorsque des informations et documents afférents à la commercialisation de services de transport d'électricité ainsi qu'à l'exploitation et à la fiabilité du réseau de transport d'électricité doivent être déposés sur une plateforme employée pour respecter des normes d'organismes établis à l'extérieur du Québec afin que l'organisme utilise cette plateforme pour informer et contracter;
Siège social ou établissement à l'extérieur du Québec CLF 21 RLA 4 (6)	○ lorsque l'organisme contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale qui est situé à l'extérieur du Québec;
Contrat d'adhésion – siège social à l'extérieur du Québec CLF 21 RLA 4 (7)	○ lorsque l'organisme adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère situés à l'extérieur du Québec d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité située à l'extérieur du Québec contrôlant une personne morale établie au Québec;
Organismes scolaires reconnus CLF 21 RLA 4 (9)	○ lorsque l'organisme scolaire reconnu en vertu de l'article 29.1 de la <i>Charte</i> contracte avec une personne morale ou une entreprise œuvrant dans le réseau scolaire anglophone et que le contrat a pour objet des services portant sur la réussite scolaire des élèves, le développement de ressources pédagogiques, l'offre de formation du personnel scolaire ou le tutorat aux élèves;
Organismes scolaires reconnus CLF 21 RLA 4 (10)	○ lorsque des organismes scolaires reconnus en vertu de l'article 29.1 de la <i>Charte</i> contractent entre eux;
Organismes scolaires reconnus CLF 21 RLA 4 (11)	○ lorsqu'un organisme scolaire reconnu en vertu de l'article 29.1 de la <i>Charte</i> contracte avec une personne morale qui offre des services pédagogiques en anglais;
Organisme responsable - Communauté québécoise d'expression anglaise Communauté québécoise d'expression anglaise CLF 21 RLA 4 (12)	○ lorsque le contrat est conclu par l'organisme qui assiste le ministre responsable d'assurer la prise en compte des préoccupations de la communauté québécoise d'expression anglaise et qu'il a pour objet cette responsabilité;

<p>Personne morale, réserves, établissements ou terres visés à l'article 97 CLF 21 RLA 4 (13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'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 <i>Charte</i> ou à une personne visée à cet article;
<p>Impossibilité CLF 21 RLA 4 (14)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsqu'il est impossible pour l'organisme 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;
<p>Technologies de l'information – non-disponibilité CLF 21 RLA 4 (15)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'organisme contracte en matière de technologies de l'information relativement à des licences qui n'existent pas en français;
<p>Représentant légal d'une personne physique CLF 21 RLA 4 (16)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'organisme agit à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue;
<p>Bail de logement CLF 21 RLA 4 (17)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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;
<p>Contrat à exécution instantanée CLF 21 RLA 4 (18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsqu'un organisme de l'Administration conclut avec une personne physique un contrat à exécution instantanée à l'égard duquel : <ul style="list-style-type: none"> - aucune ouverture de dossier ou démarche d'inscription n'est nécessaire; - la conclusion a lieu en présence des parties; - la personne physique a demandé que l'organisme utilise une autre langue.
<p>Personne physique qui ne réside pas au Québec CLF 21.4a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'Administration contracte au Québec avec une personne physique qui ne réside pas au Québec;
<p>Personne morale étrangère CLF 21.4b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'Administration contracte au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la <i>Loi sur la publicité légale des entreprises</i> et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle;
<p>Personne exemptée – article 95 – Cri et Inuktitut CLF 21.4c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'Administration contracte au Québec avec une personne ou un organisme exempté de l'application de la présente loi en vertu de l'article 95;
<p>Réserves, établissements ou terres visés à l'article 97 CLF 21.4d)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ lorsque l'Administration contracte au Québec avec 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.

6- CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT – INSCRIPTIONS SUR LES PRODUITS

<p>Impossibilité CLF 21.12</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'organisme doit voir à ce que toute inscription relative à un produit qu'il obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise soit rédigée en français. Il ne peut y déroger que lorsqu'il lui est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent conforme.
------------------------------------	--

7- SERVICES REÇUS PAR L'ADMINISTRATION AUPRÈS D'UNE PERSONNE MORALE OU D'UNE ENTREPRISE

Impossibilité
CLF 21.12

- L'organisme doit voir à ce que tout service obtenu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise soit en français. Il ne peut y déroger que lorsque des services, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français.

8- CONTRATS CONCLUS PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE RÉDIGER À LA FOIS EN FRANÇAIS ET DANS UNE AUTRE LANGUE

Les contrats ou instruments ci-dessous auxquels l'organisme est signataire peuvent être rédigés à la fois en français et dans une autre langue :

Emprunt

CLF 21 al. 2

- un contrat d'emprunt;

Gestion des risques
financiers

CLF 21 al. 2

- un instrument ou un contrat financier qui a pour objet la gestion des risques financiers (notamment les conventions d'échange de devises ou de taux d'intérêt);

Option

CLF 21 al. 2

- un contrat prévoyant l'achat ou la vente d'une option;

Contrat à terme

CLF 21 al. 2

- un contrat à terme;

Contrat à exécution
successive

CLF 22.3

- un contrat à exécution successive, lorsqu'il est un contrat de consommation, dans les cas suivants :
 - afin de fournir des services en anglais à la personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais;
 - afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones;
 - afin de fournir des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec;
 - afin de fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec;
 - afin de fournir des services touristiques.

Hébergement ou
location pour services
touristiques

CLF 22.3

- un contrat visant la fourniture d'un hébergement ou la location d'un bien à des fins touristiques, lorsqu'il est un contrat de consommation.

9- ENTENTES CONCLUES PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE PRÉVOIR UNE VERSION DANS AUTRE LANGUE

Les ententes ci-dessous auxquelles l'organisme est signataire ainsi que les écrits qui leur sont relatifs doivent être rédigés en français. Une version dans une autre langue peut cependant y être jointe :

Entente en matière
d'affaires autochtones

CLF 21.2

- Une entente en matière d'affaires autochtones visée à l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*.

10- CONTRATS CONCLUS PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE RÉDIGER SEULEMENT DANS UNE AUTRE LANGUE

Les contrats ci-dessous auxquels l'organisme est signataire et les écrits qui leur sont relatifs peuvent être rédigés seulement dans une autre langue :

- | | |
|---|--|
| Chambre de compensation
CLF 21.5 RLA 5 (1) | ○ lorsque l'organisme conclut un contrat avec une personne ou une entreprise qui exerce les activités d'une chambre de compensation et qu'il a pour objet la réalisation d'opérations sur les marchés financiers; |
| Instrument dérivé et valeur mobilière
CLF 21.5 RLA 5 (2) | ○ lorsque l'Administration conclut un contrat 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; |
| Police d'assurance
CLF 21.5 | ○ lorsque l'Administration conclut un contrat pour une police d'assurance, lorsqu'elle n'a pas d'équivalent en français au Québec et qu'elle provient de l'extérieur du Québec ou son utilisation est peu répandue au Québec. |

11- AUTRES ÉCRITS RELATIFS À UN CONTRAT CONCLU PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ D'ACCEPTER DES ÉCRITS RÉDIGÉS SEULEMENT DANS UNE AUTRE LANGUE

L'écrit ci-dessous, relatif à un contrat conclu uniquement en français par l'Administration, peut être rédigé seulement dans une autre langue que le français :

- | | |
|------------------------------|--|
| Valeur juridique
CLF 21.6 | ○ Un écrit relatif à un contrat rédigé uniquement en français, lorsque l'organisme concerné y consent et qu'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française. |
|------------------------------|--|

Les écrits transmis à l'Administration

12- ÉCRITS TRANSMIS À L'ORGANISME PAR UNE PERSONNE MORALE OU PAR UNE ENTREPRISE – FACULTÉ D'ACCEPTER DES ÉCRITS RÉDIGÉS SEULEMENT DANS UNE AUTRE LANGUE

Un écrit transmis à l'organisme par une personne morale ou par 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*, y compris l'écrit que la personne morale ou l'entreprise bénéficiant de l'aide ou de l'autorisation est tenue de transmettre à l'organisme en raison de cette aide ou de cette autorisation, peut être rédigé dans une autre langue que le français seulement dans les situations suivantes :

- | | |
|--|---|
| Siège ou établissement à l'extérieur du Québec
CLF 21.9 RLA 6 (3) | ○ lorsque l'écrit émane du siège ou de l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec; |
| Entreprise individuelle
CLF 21.9 RLA 6 (4) | ○ lorsque l'écrit est transmis par une personne physique qui exploite une entreprise individuelle et que l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne, quand cette dernière n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise; |

Faculté d'utiliser une autre langue en plus du français CLF 21.9 RLA 6 (5)	○ lorsque l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne morale ou cette entreprise;
Organisme responsable - Communauté québécoise d'expression anglaise CLF 21.9 RLA 6 (6)	○ lorsque l'écrit est transmis à l'organisme de l'Administration qui assiste le ministre responsable d'assurer la prise en compte des préoccupations de la communauté québécoise d'expression anglaise dans l'exercice de cette responsabilité;
Réserves, établissements ou terres visés à l'article 97 CLF 21.9 RLA 6 (7)	○ 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 <i>Charte</i> ou à une personne visée à cet article;
Représentant légal CLF 21.9 RLA 6 (8)	○ lorsque l'écrit est transmis par un organisme agissant à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue;
Recherche CLF 21.9 RLA 6 (9)	○ lorsque l'écrit transmis a pour objet l'obtention d'une autorisation ou d'une aide financière en recherche;
Mission de l'Administration CLF 21.9 RLA 6 (10)	○ lorsque la transmission de l'écrit en français uniquement compromet l'accomplissement de la mission de l'organisme et que ce dernier a pris tous les moyens raisonnables pour que l'écrit lui soit transmis uniquement dans la langue officielle.

N. B. Cette exception cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.

13- FACULTÉ D'UTILISER SEULEMENT UNE AUTRE LANGUE – AUTRES SITUATIONS

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les cas suivants :

Organes d'information dans une autre langue CLF 22.5	○ dans les communications destinées à des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et la publicité qu'ils véhiculent;
Ministre ou titulaire d'une charge élective CLF 22.5	○ dans les communications d'un ministre ou d'un titulaire d'une charge publique élective au sein de l'organisme, autres que celles destinées à un tel organisme ou aux membres de son personnel;
Santé et services sociaux – personnes d'expression anglaise CLF 22.5	○ pour l'application de l'article 15 de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> (personnes d'expression anglaise).

La recherche

14- DOCUMENTS RÉDIGÉS OU UTILISÉS EN RECHERCHE – FACULTÉ D'UTILISER UNIQUEMENT UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS

L'organisme peut utiliser une autre langue que le français dans les documents rédigés ou utilisés en recherche, sauf s'il s'agit d'un contrat visé à l'article 21 de la *Charte*, dans les cas suivants :

Documentation CLF 22.5 RDR 2 (1)	○ la documentation de nature économique et financière;
-------------------------------------	--

- Renseignements transmis par un participant
CLF 22.5 RDR 2 (2)
 - les renseignements transmis par un participant à une recherche ou par une personne qui y contribue pour fournir de l'information;
 - Sondage
CLF 22.5 RDR 2 (3)
 - le matériel utilisé pour un sondage ou une enquête statistique, notamment un questionnaire ou un formulaire d'entrevue;
 - Essai clinique
CLF 22.5 RDR 2 (4)
 - la documentation nécessaire à un essai clinique, notamment le protocole de recherche, la brochure d'investigateur, le calendrier des procédures, le guide d'acquisition d'imagerie et le manuel de pharmacie;
 - Étude scientifique
CLF 22.5 RDR 2 (5)
 - l'étude scientifique et son évaluation;
 - Documents joints - demande d'autorisation ou d'aide financière
CLF 22.5 RDR 2 (6)
 - les documents joints à une demande d'autorisation ou d'aide financière; N. B. L'exception ne s'applique pas à l'écrit de l'Administration rendu disponible pour les fins d'une demande d'autorisation ou d'aide financière.
 - Autre document – mission de l'organisme
CLF 22.5 RDR 2 (7)
 - un document pour lequel l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de la mission de l'organisme lorsque ce dernier a pris tous les moyens raisonnables pour que le document soit rédigé uniquement en français.
- N. B. Cette exception cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.

Affaires intergouvernementales et internationales, coopération, concertation et relations avec l'extérieur du Québec

15- ENTENTES CONCLUES PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE PRÉVOIR UNE VERSION DANS AUTRE LANGUE

Les ententes ci-dessous auxquelles l'organisme est signataire ainsi que les écrits qui leur sont relatifs doivent être rédigés en français. Une version dans une autre langue peut cependant leur être jointe :

- | | |
|---|---|
| Entente intergouvernementale canadienne
CLF 21.1 | ○ une entente intergouvernementale canadienne, au sens de l'article 3.6.2 de la <i>Loi sur le ministère du Conseil exécutif</i> ; |
| Entente internationale
CLF 21.1 | ○ une entente internationale, au sens de la <i>Loi sur le ministère des Relations internationales</i> , ou une entente visée à l'article 23 ou à l'article 24 de cette loi. |

16- COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC DES PERSONNES MORALES – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE EN PLUS DU FRANÇAIS

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique par écrit avec une personne morale dans le cas suivant :

- | | |
|--|--|
| Coopération avec autorités compétentes
CLF 16 RLA 2 (4) | ○ lorsque la communication est nécessaire à la mise en œuvre de mesures visant la coopération entre une autorité compétente du Québec et celle 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. |
|--|--|

17- AUTRES COMMUNICATIONS ÉCRITES – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE EN PLUS DU FRANÇAIS

L'organisme peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsqu'il communique par

écrit dans les cas suivants :

- | | |
|--|--|
| Services et relations à l'extérieur du Québec
CLF 22.3 | ○ Afin de fournir des services et entretenir des relations à l'extérieur du Québec; |
| Rapport ou certification destinés à l'étranger
RDR 1 (1) | ○ Afin de fournir des services menant à la délivrance d'un rapport ou d'une certification destinés à être utilisés à l'étranger; |
| Personne morale de droit public d'un autre État
RDR 1 (7) | ○ Afin de communiquer avec une personne morale de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français. |

18- COMMUNICATIONS ÉCRITES – FACULTÉ DE JOINDRE UNE VERSION DANS AUTRE LANGUE

- | | |
|--------------------------------------|---|
| Autres gouvernements
CLF 16 RLA 1 | ○ Un organisme qui communique par écrit avec un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français peut joindre à la version française de la communication une version rédigée dans une autre langue. |
|--------------------------------------|---|

- | | |
|--------------------------------------|---|
| Autres gouvernements
CLF 16 RLA 1 | ○ Un organisme scolaire reconnu en vertu de 29.1 qui communique par écrit avec un autre gouvernement ayant notamment l'anglais comme langue officielle peut joindre à la version française de la communication une version rédigée dans une autre langue. |
|--------------------------------------|---|

N. B. Aux fins des articles 19 et 20 ci-dessous, les écrits relatifs aux contrats sont, comme l'indique la *Charte*, les écrits suivants :

- les écrits transmis à l'Administration pour conclure un contrat ou une entente avec elle;
- les écrits qui se rattachent à un contrat ou à une entente auxquels est partie l'Administration;
- les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat ou d'une telle entente, par une partie à ce contrat ou à cette entente à une autre.

19- CONTRATS CONCLUS PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE PRÉVOIR UNE VERSION DANS AUTRE LANGUE

Une version dans une autre langue que le français peut être jointe aux contrats ci-dessous dans les situations suivantes :

- | | |
|---|---|
| Contrat utilisé à l'extérieur du Québec
CLF 21 RLA 4 (4) | ○ lorsque l'écrit transmis à l'organisme en vertu d'un contrat est destiné à être utilisé à l'extérieur du Québec; |
| Autre gouvernement
CLF 21 RLA 4 (8) | ○ lorsque l'organisme contracte à la fois avec un fournisseur ou un prestataire de services et un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français. |

20- CONTRATS CONCLUS PAR L'ADMINISTRATION – FACULTÉ DE RÉDIGER SEULEMENT DANS UNE AUTRE LANGUE

Le contrat ci-dessous auquel l'organisme est signataire et les écrits qui lui sont relatifs peuvent être rédigés seulement dans une autre langue :

- | | |
|---------------------------------|---|
| Contrat à l'extérieur du Québec | ○ lorsque l'Administration contracte à l'extérieur du Québec. |
|---------------------------------|---|

21- ÉCRITS TRANSMIS À L'ORGANISME PAR UNE PERSONNE MORALE OU PAR UNE ENTREPRISE – FACULTÉ D'ACCEPTER DES ÉCRITS RÉDIGÉS SEULEMENT DANS UNE AUTRE LANGUE

Un écrit transmis à l'organisme par une personne morale ou par 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* peut être rédigé dans une autre langue que le français seulement dans les situations suivantes :

Concertation CLF 21 RLA 6 (1)	○ 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;
Tiers à l'extérieur du Québec CLF 21 RLA 6 (2)	○ lorsque l'écrit est transmis à la fois à l'organisme et à un tiers à l'extérieur du Québec.

22- FACULTÉ D'UTILISER SEULEMENT UNE AUTRE LANGUE – AUTRES SITUATIONS

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les cas suivants :

Relations avec l'extérieur du Québec - documents CLF 22.5	○ Dans les documents utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec, à l'exclusion des documents visés par la <i>Charte</i> aux articles 16 et 16.1 ainsi que des ententes visées aux articles 21.1 et 21.2 et des écrits qui y sont relatifs visés à l'article 21.3;
Action internationale – communications orales CLF 22.5	○ Dans 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;
Loi et pratiques d'un autre État CLF 22.5	○ lorsqu'un organisme de l'Administration doit utiliser cette autre langue pour se conformer à la loi ou aux pratiques d'un autre État que le Québec;
Coopération avec autorités compétentes CLF 22.5	○ lorsque l'utilisation de cette autre langue est nécessaire à la mise en œuvre de mesures visant la coopération entre les 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 <i>Charte</i> .

Politique de **traitement des plaintes** relative aux manquements aux obligations de la **MRC des Pays-d'en-Haut** en vertu de la **Charte de la langue française**



Adoptée lors de la séance du Conseil de la MRC des Pays-d'en-Haut, le 11 du mois de février 2025 – (No. Résolution CM 7-02-25)

1. INTRODUCTION

1.1. INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la MRC des Pays-d'en-Haut vise à respecter une exigence de la Charte de la langue française.

« Un organisme de l'Administration auquel s'applique la politique linguistique de l'État doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la présente loi. »

1.2. OBJECTIF

1. Cette politique a pour but d'assurer que les plaintes reçues par un organisme municipal relativement à un manquement allégué à ses obligations en vertu de la Charte de la langue française soient traitées de façon équitable, efficiente et efficace (CQLR c. C-11).

2. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

- 2.1. **Plaignant** : Personne qui informe le responsable des plaintes d'un organisme municipal d'un manquement potentiel aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française.
- 2.2. **Manquement aux obligations de la Charte de la langue française** : Le non-respect des obligations de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française, y compris, sans s'y limiter, les articles suivants : articles 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et tout autre article pertinent de la Charte de la langue française ou des règlements adoptés en vertu de la Charte de la langue française. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, il s'agit également des articles 23 à 26.
- 2.3. **Plainte** : La notification d'un manquement potentiel aux obligations d'un organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française soumise à la personne chargée des plaintes de l'organisme municipal.

- 2.4. **Personne chargée des plaintes (Émissaire) :** Bien que la direction générale soit, en vertu de la Charte de la langue française, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que l'organisme municipal satisfasse aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Charte de la langue française, la MRC des Pays-d'en-Haut peut identifier la direction générale ou une autre personne pour agir comme émissaire (responsable désigné), pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances de l'émissaire (responsable désigné), une ou plusieurs personnes peuvent agir comme remplaçantes.

3. CHAMP D'APPLICATION

- 3.1. La présente politique s'applique à tout le personnel de l'organisme municipal impliqué dans le traitement des plaintes relatives à des manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française ou des règlements adoptés en vertu de celle-ci, y compris la personne responsable des plaintes.
- 3.2. Cette politique s'applique à toute plainte déposée par toute personne, y compris le personnel d'un organisme municipal, concernant le non-respect par un organisme municipal de la Charte de la langue française ou d'un règlement adopté en vertu de celle-ci.
- 3.3. Cette politique s'applique aux organismes municipaux et à leurs activités, conformément à l'annexe I de la Charte de la langue française.

Ceci inclut pour la MRC des Pays-d'en-Haut :

Annexe I, 3, b. «Les organismes relevant de l'autorité d'une municipalité et participant à l'administration de son territoire. »

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 4.1. L'organisme municipal doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- 4.2. Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par l'organisme municipal pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la Charte de la langue française. Le processus de plainte permet au

plaignant d'informer l'organisme municipal d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la Charte de la langue française afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.

- 4.3. Le responsable désigné, s'il n'est pas le directeur général ou la directrice générale, informe ce dernier ou cette dernière du manquement identifié dans la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office peut également assister et informer l'organisme municipal concernant les corrections et améliorations à faire.

5. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET DE NON-RECEVABILITÉ

- 5.1. Dans le cadre de la présente politique, pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la MRC, elle doit remplir les conditions suivantes :
- Être liée à un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française;
 - Être exposée par écrit et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte disponible sur le site de la MRC);
 - Le plaignant doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen à la condition que le plaignant signe et s'identifie;
 - Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la MRC;
 - Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête s'il y a lieu.

5.2. NON-RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la MRC ne sont pas traitées. Dans le cadre de la présente politique, la MRC ne traite pas non plus les plaintes :

- Qui ne sont pas liées à un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française;
- Relatives à un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la MRC;

- Relatives à un sujet relevant d'une instance gouvernementale ou municipale;
- Relatives à tout sujet relevant de la régie interne de la MRC;
- Qui sont jugées haineuses, diffamatoires ou de mauvaise foi.

6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT DES PLAINTES

RÉCEPTION

- 6.1. Dès réception d'une plainte, la personne chargée des plaintes ouvre un dossier.
- 6.2. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte (si elle n'est pas anonyme), la personne chargée des plaintes envoie au plaignant un accusé de réception l'informant que sa plainte sera analysée afin de déterminer si elle est recevable.
- 6.3. Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, la personne chargée des plaintes évalue la recevabilité conformément aux critères énoncés dans la présente procédure. Toute plainte reçue doit être traitée. Si nécessaire, la personne en charge des plaintes prend contact avec le plaignant (s'il n'est pas anonyme) afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement de la plainte.

TRAITEMENT DES PLAINTES

- 6.4. Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ- numéro séquentiel.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception d'une plainte. La plainte est alors traitée par l'émissaire désigné conformément aux directives du ministère de la Langue française ou, le cas échéant, par la direction générale de la MRC.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la MRC et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit à la direction générale et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la MRC pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.

Tout employé de la MRC faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

7. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La MRC est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la MRC, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du plaignant n'est pas révélée au public. Si l'identité d'un plaignant doit être divulguée afin de résoudre une situation particulière, une autorisation écrite lui sera demandée au préalable. La personne en charge des plaintes et les personnes qui les assistent dans la procédure de plainte s'engagent à respecter la confidentialité des informations personnelles contenues dans chaque plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer des conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La MRC met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement des plaintes.

8. DÉLAI DE TRAITEMENT

Les plaintes soumises à l'attention de la MRC sont traitées dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours à la suite de la réception d'une plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur le jour où le Conseil de la MRC l'adopte.

André Genest, préfet

Mylène Perrier, directrice générale

ANNEXE A
**FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIF AUX INFRACTIONS À LA CHARTE DE LA
LANGUE FRANÇAIS**

Note : Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

COORDONNÉES DU PLAIGNANT			
Les informations fournies dans ce formulaire sont protégées et resteront confidentielles.			
Nom de famille :		Prénom :	
Adresse de la résidence principale	Numéro civique, nom de la rue :		
	Municipalité, province :		
	Code postal :		
Numéro de téléphone :		Adresse électronique :	
OBJET DE LA PLAINTE			
*Veuillez indiquer l'objet de la plainte et fournir des détails dans la zone de texte à la fin de cette section. Veuillez joindre à ce formulaire des copies des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.			
Langue de service			
Publicité ou document administratif			
Moyens de communication : site web, médias sociaux, téléphone Langue de travail ou offre d'emploi			
Affichage public			
Autre langue			
*Détail des motifs de la réclamation ou description du manquement aux obligations de la <i>Charte de la langue française</i> .			
Veuillez joindre tout document pertinent étayant les motifs de la plainte.			
*Date du manquement présumé :			
ATTESTATION			
*En soumettant ce formulaire, je certifie que les informations fournies sont véridiques.			
Signature :			
Date :			



MRC des Pays-d'en-Haut

Si vous estimez que la MRC des Pays-d'en-Haut n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour déposer une plainte.

Veillez soumettre le formulaire dûment rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste en utilisant les coordonnées suivantes :
greffe@mrcpdh.org

Ou à l'adresse postale suivante :

Émissaire de la langue française de la MRC
MRC des Pays-d'en-Haut
1014 rue Valiquette, Ste-Adèle, Québec J8B 2M3