OGDEN

DIRECTIVE PARTICULIÈRE DE LA MUNICIPALITÉ D'OGDEN RELATIVE À L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE OFFICIELLE

Portrait de la situation

La Municipalité d'Ogden a reçu la reconnaissance du statut bilingue par l'office de la langue française en vertu de l'article 29.1 et 29.2 de la *Charte de la langue française*.

La Municipalité offre ses services au public dans la langue officielle, et aussi dans la langue anglaise lors de plusieurs situations.

L'Administration informe la population sur différents sujets dans les Chroniques d'Ogden dans les deux langues.

En tant que municipalité reconnue bilingue, la Municipalité d'Ogden se prévaut des exceptions, qui permettent à un organisme municipal reconnu en vertu de l'article 29.1 d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, selon la section II du chapitre IV de la Charte, soit :

COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC – FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE EN PLUS DU FRANÇAIS

PERSONNE MORALE – SIÈGE OU ÉTABLISSEMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF16 RLA 2(1)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsque la communication écrite est adressée uniquement au siège ou à un établissement d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Dans divers cas, l'organisme communique dans une langue autre que le français, en plus de la langue officielle, avec des personnes morales ayant leur siège social à l'extérieur du Québec. Certaines d'entre elles sont établies au Québec.

- L'usage d'une autre langue est aussi requis pour les communications avec des représentants d'entreprises dont le siège social ou les experts en fiscalité sont situés hors Québec. D'importants fournisseurs d'information ou de logiciels de traitement de données économiques ont leur siège social à l'extérieur du Québec : la langue utilisée dans les communications est l'anglais, et la documentation n'existe pas en français.
- Lorsqu'une entreprise dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec envisage d'investir au Québec, utiliser l'anglais peut être requis.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

Le français doit toujours être utilisé en premier lieu, mais s'il n'est pas possible de communiquer en français, l'anglais peut être utilisé en plus de la langue officielle. L'organisme vérifie que la personne morale ne peut communiquer en français ou que sa maîtrise du français pourrait mener à une incompréhension des termes financiers de la négociation. Les employés peuvent donc, par exemple, fournir une traduction de courtoisie vers l'anglais lorsqu'il est clair que leurs interlocuteurs ne sont pas en mesure de communiquer en français et que ne pas communiquer avec l'entreprise dans une langue autre que le français ferait que l'éventuel investissement au Québec pourrait ne pas être considéré.

PERSONNE PHYSIQUE QUI EXPLOITE UNE ENTREPRISE INDIVIDUELLE – CLF 16 RLA

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle s'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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Cette exception peut être utilisée par l'organisme lorsqu'il communique avec une personne physique exploitant une entreprise individuelle à propos de son dossier d'affaires si cette personne est visée par une exception dans la Charte de la langue française (CLF)) lorsqu'elle agit dans le cadre de son dossier personnel. À titre d'exemple, il pourrait s'en servir pour transmettre :

• une communication portant sur les retenues à la source adressée à la propriétaire d'une petite entreprise qui emploie quelques personnes;
• une communication à propos de la facture adressée au propriétaire d'une petite entreprise.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

L'organisme privilégie d'abord l'utilisation du français. Avant d'utiliser cette exception, il s'assure qu'il le fait à la demande de la personne exploitant une entreprise et qu'il a la faculté de le faire en fonction des critères liés à l'exception. Pour ce faire, il vérifie le code de langue inscrit au dossier de la personne en fonction des exceptions prévues dans la Charte pour les personnes physiques.

LES ÉCRITS TRANSMIS À L'ADMINISTRATION PAR LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES POUR OBTENIR UN PERMIS, UNE AUTORISATION DE MÊME NATURE, UNE SUBVENTION OU UNE AUTRE FORME D'AIDE FINANCIÈRE QUI N'EST PAS UN CONTRAT VISÉ À L'ARTICLE 21 CLF

Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises doivent être rédigés en français. Pour que l'Administration puisse accepter un tel écrit rédigé dans une autre langue que le français, il faut qu'une situation d'exception s'applique.

SIÈGE OU ÉTABLISSEMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 21.9 RLA 6(3)

L'organisme peut accepter de recevoir un écrit rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il émane du siège ou de l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

L'organisme entend permettre de recevoir d'une personne morale ou une entreprise à lui transmettre un écrit dans une langue autre que la langue officielle si l'écrit est reçu en vue de l'obtention d'un permis ou d'une autre autorisation de même nature et émane du siège ou de l'établissement d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est situé à l'extérieur du Québec, dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

Lorsqu'il s'agit de la première communication, l'employé requiert que le représentant de la personne morale ou de l'entreprise lui indique l'adresse de laquelle il s'adresse à lui.

L'employé vérifie que l'adresse du siège ou de l'établissement de qui la communication provient est réellement située à l'extérieur du Québec dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle (au moyen d'une vérification au Registraire des entreprises du Québec (REQ), à Corporation Canada, dans des systèmes internes, etc.) Si, au terme de sa vérification, l'employé conclut que l'organisme a la faculté de recevoir cet écrit dans une autre langue que le français, il peut l'accepter et le traiter.

ENTREPRISE INDIVIDUELLE – CLF 21.9 RLA 6(4)

L'organisme peut accepter de recevoir un écrit rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Cette exception peut s'appliquer lorsqu'une personne physique exploitant une entreprise individuelle transmet à l'organisme un écrit dans une autre langue que le français aux fins d'obtention d'un permis, d'une autorisation de même nature, d'une subvention ou d'une autre forme d'aide financière qui n'est pas un contrat, 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.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

Exemples de mesures ou instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :
• En fonction de l'information disponible, évaluer si l'écrit transmis par la personne physique exploitant une entreprise individuelle visée par cette exception peut être rédigé exclusivement en français.
• Il peut s'agir d'une vérification du code de la langue attribuée à cette personne.
• S'il ne s'avère pas possible de transmettre cet écrit exclusivement en français, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue que le français.

PERSONNE MORALE OU ENTREPRISE AVEC LAQUELLE L'ORGANISME A LA FACULTÉ D'UTILISER UNE AUTRE LANGUE EN PLUS DU FRANÇAIS – CLF 21.9 RLA 6(5)

L'organisme peut accepter de recevoir un écrit rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne morale ou une entreprise avec laquelle 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

L'employé peut accepter un écrit rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne morale ou une entreprise avec laquelle 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. Cela se produit lorsque l'organisme communique avec une personne morale avec laquelle il peut utiliser une autre langue que le français pour effectuer des contrats à l'extérieur du Québec, pour faire briller son expertise, le tout pour remplir ses obligations et faire avancer sa mission.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

L'employé tente d'utiliser le français en premier. S'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour communiquer avec les personnes morales ou entreprises visées à cette exception, il peut utiliser une autre langue.

LES COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES ET AUTRES COMMUNICATIONS

Pour utiliser une autre langue que le français dans une communication destinée à une personne physique, il faut qu'une situation d'exception s'applique. Ce thème comprend notamment les communications relatives aux services de proximité destinées aux personnes physiques (loisirs, taxes, collecte des déchets, avis de déneigement, avis d'ébullition, coupure d'eau, service d'incendie, etc.), les communications avec des travailleurs saisonniers du secteur privé, les communications relatives à l'application des règlements municipaux, les réponses à des questions et des demandes diverses des citoyens.

PERSONNE DÉCLARÉE ADMISSIBLE À L'ENSEIGNEMENT EN ANGLAIS – CLF 22.2

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais, sans avoir l'obligation d'utiliser également la langue officielle, lorsqu'une personne déclarée

admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la CLF, autres que les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire), en fait la demande.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer lorsque le personnel de l'organisme communique avec une personne qui se déclare admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la Charte de la langue française. Ce peut notamment être le cas lors du traitement d'une plainte ou d'une dénonciation, ou lors d'une prestation de service à la clientèle. Les informations suivantes sont transmises en anglais : les documents électoraux, les documents informatifs, les avis publics, les publicités pour promouvoir des activités offertes aux citoyens, etc. Lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent, car le système d'alerte à la population fonctionne dans les deux langues, français et anglais. La communication téléphonique, par courriel et par texto est offerte dans les deux langues afin que les populations francophones et anglophones soient bien informées. De plus, afin de diffuser toute information financière qu'il juge nécessaire pour la présentation des fonds publiques :

- Le rapport annuel du maire est diffusé en français et en anglais ainsi que la présentation du budget.
- Les comptes de taxes bilingues sont envoyés aux citoyens.

Toute communication orale ou écrite qui se faisait avant le 13 mai 2021 avec les citoyens anglophones se poursuit. La personne admissible à la présente exception peut, le cas échéant, être admissible à l'exception prévue au thème 1 concernant les communications avec les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

À l'oral, la première langue de contact, au téléphone ou en personne, doit être le français. Le personnel qui a l'initiative d'une communication orale avec une personne physique doit parler en français. S'il n'a pas l'initiative de la conversation, il doit vérifier, avant d'utiliser l'anglais, si la personne répond aux exigences de la présente exception, soit qu'elle demande expressément que le personnel de l'organisme s'adresse à elle en anglais et qu'elle se déclare de bonne foi admissible à l'enseignement en anglais. Une fois ces vérifications faites, lesquelles peuvent se faire en anglais, la communication peut se poursuivre dans cette langue. À l'écrit, il revient à la personne admissible qui ne comprend pas la communication qui lui est adressée en français de demander à l'organisme s'il est possible de l'obtenir en anglais. Avant d'acquiescer à cette demande, le personnel vérifie si cette personne se déclare admissible à l'enseignement en anglais. Dans l'affirmative, la correspondance peut se poursuivre en anglais.

SERVICES À CERTAINS ORGANISMES VISÉS À L'ARTICLE 95 – CLF 22.3(2)B)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 et aux autochtones.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

L'employé qui est en lien avec la clientèle autochtone peut communiquer à l'oral dans une autre langue que le français pour lui fournir des renseignements ou des services, si la personne a attesté de bonne foi faire partie des exceptions et si l'employé est en mesure de le faire. S'il n'est pas en mesure de le faire, il peut diriger l'interlocuteur vers un employé qui le peut. À l'écrit, il peut communiquer dans une autre langue, en plus du français, si la personne a attesté de bonne foi faire partie des exceptions et si l'employé est en mesure de le faire. Des copies de courtoisie de documents et de textes peuvent également être fournies sur demande. Les copies de courtoisie doivent alors être transmises en accompagnement de la version originale en français. Les clientèles de l'organisme concernées par cette situation sont principalement des parents et des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Les employés de l'organisme communiquent d'abord en français. Dans le cas où une personne entame la conversation ou envoie un courriel dans une autre langue, l'employé vérifie si la personne est visée par une des exceptions. La personne peut aussi l'indiquer à l'avance en appuyant sur la touche adéquate si elle est transférée par le système de réponse vocale interactive (RVI).

TITULAIRE D'UNE CHARGE PUBLIQUE ÉLECTIVE – CLF 22.5(2)

Le titulaire d'une charge publique élective au sein de l'organisme peut utiliser une autre langue que le français dans ses communications autres que celles destinées à un tel organisme ou aux membres de son personnel.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer aux communications écrites ou orales d'un titulaire d'une charge publique élective pour des allophones, mais pas aux communications destinées à l'organisme ou aux membres du personnel de l'organisme.

Exemple :

- Le maire peut s'exprimer en français et en anglais lorsqu'il prend la parole pour parler ou pour répondre par écrit aux citoyens qui ont l'anglais comme seule langue d'usage.

Quel effort l'organisme peut-il déployer pour s'assurer que le devoir d'exemplarité, dans son esprit, est pris en compte dans l'exercice de cette faculté?

Les communications écrites doivent être en français lorsque toutes les parties ont le français comme langue officielle ou que les interlocuteurs maîtrisent suffisamment le français. L'organisme ne communique dans une autre langue que sur la demande expresse de la personne physique. Avant de communiquer dans une autre langue que le français, le personnel de l'organisme doit effectuer une vérification de la maîtrise du français de l'interlocuteur. Les vérifications se basent sur les déclarations des interlocuteurs selon leur bonne foi. Si l'interlocuteur maîtrise suffisamment le français, les communications se déroulent en français. Advenant la réception d'une communication écrite dans une autre langue que le français ne permettant pas la vérification de la maîtrise de la langue, l'écrit officiel émanant de l'organisme doit être en français. Une traduction de courtoisie peut être fournie. La version française doit avoir une valeur officielle. Dans tous les cas où une autre langue est utilisée, la version française est toujours la version officielle, et une traduction de courtoisie est jointe. De plus, lorsqu'il existe une page Web de l'organisation dans une autre langue que le français, celle-ci se trouve dans une section distincte et comporte un bandeau qui précise le public auquel ladite page s'adresse.

LES CONTRATS ET LES ENTENTES

Les contrats conclus par l'Administration, y compris ceux qui s'y rattachent en sous-traitance, sont rédigés exclusivement dans la langue officielle. Pour utiliser uniquement une autre langue ou une autre langue, en plus de la langue officielle, dans la rédaction d'un contrat, il faut qu'une situation d'exception s'applique. Ce thème comprend notamment les appels d'offres, les contrats de service, les contrats de construction, les contrats d'approvisionnement ainsi que les contrats à exécution instantanée (location d'équipement, etc.).

CONTRAT PUBLIC – CLF 21 RLA 4(1)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple :
• Lorsque des accords intergouvernementaux s'appliquent ou lorsque l'offre québécoise est insuffisante pour répondre aux besoins relatifs à une catégorie de biens ou de services reliés notamment aux technologies de l'information, à des biens stratégiques ou à des services professionnels;
• Lorsqu'à la suite d'un examen du marché, d'un appel d'intérêt ou d'un premier appel de propositions ouvert au Québec, il a été constaté que le marché québécois ne peut pas répondre à un besoin de l'organisme pour acquérir un bien ou un service.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Lorsque l'organisme a besoin de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec, des mesures ou instructions seront mises en place pour assurer le respect des critères applicables à l'utilisation d'une autre langue en plus du français.

ÉCRITS DE NATURE FINANCIÈRE, TECHNIQUE, INDUSTRIELLE OU SCIENTIFIQUE – CLF 21 RLA 4(2)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple :
• Pour le dépôt d'un manuel d'instructions, d'un guide d'entretien d'un appareil fabriqué par un tiers ou d'une lettre de crédit au soutien d'un contrat ou d'un document qui lui est relatif;
• Pour le dépôt de conditions d'utilisation d'une licence émanant d'un tiers lorsque celles-ci font partie intégrante d'un contrat conclu avec un revendeur.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Cette exception vise les écrits, transmis par un contractant ou un soumissionnaire, qui, à la fois, n'existent pas en français, sont produits par un tiers, sont liés au domaine de l'assurance et sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique. L'organisme accepte de recevoir un document dans une autre langue que le français si les conditions mentionnées précédemment sont réunies.

SIÈGE SOCIAL OU ÉTABLISSEMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 21 RLA 4(6)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception pourrait être appliquée par le personnel des services financiers et juridiques de l'organisme dans le cadre de la signature d'une entente ou d'un contrat ou pour utiliser des questions d'enquêtes ou lors de travaux de collaboration statistique avec des instituts de recherche, des agences gouvernementales ou des firmes dont le

siège social est situé dans les provinces canadiennes anglophones, aux États-Unis ou ailleurs dans le monde.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Lorsque l'organisme conclut un contrat au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion d'un contrat ont lieu avec le siège social ou un établissement de la personne morale qui est située à l'extérieur du Québec, il peut joindre au contrat et aux documents connexes une version dans une autre langue que le français. La version dans une autre langue est présentée sur papier sans en-tête ni signature, et porte la mention « Traduction » dans la langue visée. Lorsqu'elle est transmise par courriel, la version, dans une autre langue que le français, d'une communication est jointe dans un fichier distinct et porte la mention « Traduction » dans la langue visée.

PERSONNE MORALE À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 21.4(1)B)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il contracte au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, c. P 44.1) et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, lorsque l'organisme conclut un contrat d'achat de biens au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la Loi sur la publicité légale des entreprises et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Exemple de mesures ou d'instructions qui sont mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :
• S'assurer que la personne morale ou l'entreprise n'est pas assujettie à l'obligation d'immatriculation et que son siège social est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

CONTRAT À EXÉCUTION INSTANTANÉE – CLF 21 RLA 4(18)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il conclut avec une personne physique un contrat à exécution instantanée à l'égard duquel : 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.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, dans un contexte de vente d'articles de l'organisme.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le recours au français est privilégié. Exemple de mesures ou d'instructions qui peuvent être mises en place avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée :
• S'assurer d'une demande de la personne physique avant de recourir à une autre langue que le français.

LES AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES, LA COOPÉRATION, LA CONCERTATION ET LES RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

SERVICES ET RELATIONS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 22.3(2)D)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique par écrit afin de fournir des services et d'entretenir des relations à l'extérieur du Québec.

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Cette exception peut s'appliquer lorsque le personnel de l'organisme est amené à communiquer avec des personnes morales ou physiques à l'extérieur du Québec qui ne comprennent pas le français. À l'écrit, le personnel peut alors utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, notamment pour informer une entreprise étrangère qui souhaite s'établir au Québec de ses obligations linguistiques et de l'application de la

Charte de la langue française, pour transmettre à des instances établies à l'extérieur du Québec de l'information relative aux exigences québécoises liées aux ordres professionnels ou pour consulter des organismes de toponymie nationaux et internationaux. Les documents traduits dans une autre langue doivent porter une mention précisant que le texte original est en français.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

À l'écrit, le personnel doit appliquer le principe de retenue et s'assurer qu'il n'est pas possible d'utiliser exclusivement le français avant d'avoir recours à une autre langue en plus de la langue officielle, malgré l'existence de la présente exception. À l'oral, la première langue de contact doit toujours être le français. Le personnel qui a l'initiative d'une communication doit utiliser le français. S'il n'a pas l'initiative de la communication, il doit vérifier, avant d'utiliser une autre langue en plus du français, si ses interlocuteurs viennent de l'étranger, s'ils ne comprennent effectivement pas le français. Une fois ces vérifications faites, lesquelles peuvent se faire dans une autre langue que le français, les communications orales peuvent se poursuivre dans cette langue.

CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT – INSCRIPTION SUR LES PRODUITS

<u>Impossibilité CLF 21.12</u>

- 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 le procurer en temps utile le produit recherché ou autre produit qui y est équivalent conforme;

<u>Impossibilité CLF 21.12</u>

- 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.