



East Angus

Ma ville, ma vie

DIRECTIVE PARTICULIÈRE SUR L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LA LANGUE OFFICIELLE

Responsable de l'application

Émissaire désigné

Numéro de résolution

Date de diffusion

Table des matières

CONTEXTE	3
OBJECTIF DE LA DIRECTIVE	3
CHAMP D'APPLICATION	3
PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	3
Exceptions	4
Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications	4
Lorsque la sécurité publique l'exige – CLF 22.3	4
Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – CLF 22.3.....	4
Personne admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.2.....	4
Accueil des personnes immigrantes – CLF 22.3.....	5
Services à certains organismes visés à l'article 95 et aux Autochtones – CLF 22.3.....	5
Contrat d'approvisionnement – inscription relative à un produit – non-disponibilité en français – CLF 21.12	6
Contrat à l'extérieur du Québec – CLF 21.5	6
PROCÉDURE	6
Communications orales	6
Personnes en présentiel	6
Appels téléphoniques	7
Communications écrites	7
ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ	7

CONTEXTE

Le 24 mai 2022, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi no96, lequel a été sanctionné le 1er juin 2022. La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec*, le français est ainsi venu modifier la *Charte de la langue française*.

À la suite de ces modifications, le français a été consacré en tant que seule langue officielle et commune du Québec. Son statut a été renforcé dans toutes les sphères de la société.

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, qu'elle soit écrite ou orale, de l'Administration soit faite exclusivement en français. Cela s'applique, notamment, à la langue des services rendus au public. La Ville de East Angus doit ainsi jouer son rôle de chef de file en matière de protection de la langue française.

Depuis le 1er juin 2023, les services publics doivent être rendus en français, à moins qu'une exception permette la prestation du service dans une autre langue. Ces situations sont prévues à la *Charte*. Ainsi, lorsque la *Charte* et ses règlements le permettent spécifiquement, la Ville peut alors communiquer dans une autre langue, en plus du français.

OBJECTIF DE LA DIRECTIVE

Chaque organisme de l'Administration qui entend utiliser une autre langue que le français doit adopter une directive destinée notamment à son personnel afin de lui indiquer les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de l'organisation et les exceptions qu'il peut utiliser dans le cadre de ses fonctions.

La présente directive remplace la directive générale du ministre de la Langue française en vigueur depuis le 1er juin 2023.

CHAMP D'APPLICATION

La directive s'applique aux employés municipaux, peu importe leur statut d'emploi, qui entendent utiliser une autre langue que le français, uniquement dans les situations exceptionnelles prévues dans la *Charte* et ses règlements afin de ne pas compromettre sa mission ou son service aux citoyens.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

La Ville de East Angus souhaite rappeler à ses employés qu'ils doivent communiquer exclusivement en français à l'interne, ainsi qu'avec les citoyens, fournisseurs, entreprises et organisations avec lesquels la Ville a conclu des ententes ou des contrats, que ce soit dans leurs communications écrites ou orales.

Toutefois, la *Charte* et ses règlements prévoient des situations exceptionnelles où les employés peuvent avoir recours à une autre langue que le français, dans la mesure où ils en sont capables. Ces situations doivent demeurer exceptionnelles.

Puisque la Ville de East Angus n'exige pas la connaissance d'une autre langue à ses employés, ces derniers ne seront jamais obligés de communiquer avec une personne dans une autre langue que le français, s'ils ne s'en sentent pas capables ou à l'aise. Advenant une telle situation, l'employé peut poliment rediriger la personne vers un autre employé, du même service, en mesure de le faire. À défaut, une application de traduction peut être utilisée ou il peut être demandé à cette personne d'être accompagnée par une autre personne ou par un interprète. Le recours à une autre langue que le français ne doit jamais être systématique.

Même lorsque la Ville a la faculté d'employer une autre langue, elle devrait toujours prioriser l'utilisation du français, si cela est possible, et ce, afin de contribuer au devoir d'exemplarité qui incombe à la Ville.

EXCEPTIONS

Les exceptions retenues par la Ville de East Angus et qui sont reconnues par la *Charte* et ses règlements sont les suivants :

Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications

LORSQUE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE L'EXIGE – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque la sécurité publique l'exige.

Les employés municipaux peuvent utiliser une autre langue que le français lorsqu'il est clair que leur interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que le défaut de communication peut entraîner une conséquence directe sur la santé ou la sécurité de cette personne ou de l'employé. Ceci se produit habituellement lors d'interventions urgentes ou préventives (incendies, accidents routiers, prévention des incendies, pannes d'électricité, avis d'ébullition, etc.), pouvant notamment nécessiter de prodiguer des premiers soins ou d'évacuer des citoyens de leur résidence.

Les employés doivent d'abord s'adresser à leur interlocuteur en français. S'il est clair que leur interlocuteur n'est pas en mesure de bien comprendre le français et que la santé ou la sécurité de cette personne peut être compromise, l'employé peut communiquer dans une autre langue que le français, s'il en est capable, ou choisir d'utiliser une application de traduction afin d'être en mesure de communiquer avec cette personne.

Les campagnes d'éducation et de sensibilisation visant la population générale, de même que tout message véhiculé par le biais des médias sociaux de la Ville ou de son système automatisé de messagerie ne sont pas

visés par cette exception et sont rédigés exclusivement en français.

LORSQUE LES PRINCIPES DE JUSTICE NATURELLE L'EXIGENT – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque les principes de justice naturelle l'exigent.

La Ville invite le personnel des directions touchées par cette exception à demander s'il est possible de communiquer avec la Ville (verbal et écrit) en français. Advenant que cela soit impossible, la Ville utilisera une autre langue, en sus du français, dans un souci de justice naturelle.

On comprend ici les principales interactions entre des représentants de la Ville et des citoyens sur des sujets qui les touchent directement, notamment pour bien comprendre des réglementations, des règles, la mécanique d'inscription pour accéder aux activités de la Ville, des constats d'infraction ou des obligations financières comme les taxes.

PERSONNE 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.

Les employés municipaux doivent d'abord s'adresser à leur interlocuteur en français. Si, toutefois, la personne confirme s'être vu délivrer le document *Déclaration d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais du ministère de l'Éducation du Québec*, l'employé peut avoir

recours, s'il en est capable, à l'anglais pour communiquer avec cette personne. Une application de traduction peut également être utilisée, au besoin.

De plus, les membres du conseil autorisés à agir comme célébrants peuvent avoir recours à cette exception dans le cadre de la célébration d'un mariage ou d'une union civile sur le territoire de la Ville de East Angus. Les membres du conseil sont alors autorisés à communiquer en anglais lorsqu'au moins l'une des parties est déclarée admissible à l'enseignement en anglais et requiert que la cérémonie ou les rencontres préparatoires se déroulent en anglais. Tous les documents officiels reliés à la célébration du mariage ou de l'union civile, notamment ceux transmis au Directeur de l'état civil ainsi que l'avis de mariage ne sont pas visés par cette exception et doivent être rédigés en français.

ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES – CLF 22.3

Les employés municipaux peuvent utiliser une autre langue que le français lorsqu'ils communiquent avec des immigrants arrivés au Québec depuis moins de six (6) mois et qui ne sont pas en mesure de communiquer en français, notamment afin de favoriser leur intégration dans la communauté. Les employés municipaux pourront également les rediriger vers les bonnes ressources, notamment celles ayant pour but l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes, de même que celles permettant de répondre à certains de leurs besoins (nourriture, emploi, logement, cours de francisation, vêtements, etc.).

Tout employé doit d'abord s'adresser à son interlocuteur en français. S'il est clair que ce dernier n'est pas en mesure de bien comprendre le français et si cette personne confirme être arrivée au Québec depuis moins de six (6) mois, les employés peuvent communiquer dans une autre langue que le français, s'ils en sont capables, ou choisir d'utiliser une application de traduction afin d'être en mesure de communiquer avec cette personne récemment arrivée au Québec dans

une autre langue que le français, notamment dans la langue maternelle de la personne immigrante.

Les campagnes et les publicités relatives à l'annonce de services ou d'événements de la Ville de East Angus et s'adressant à la population générale ne sont pas visées par cette exception et sont exclusivement rédigées en français.

SERVICES À CERTAINS ORGANISMES VISÉS À L'ARTICLE 95 ET AUX AUTOCHTONES – CLF 22.3

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 ou aux Autochtones.

Les employés municipaux peuvent utiliser une autre langue que le français lorsqu'ils communiquent avec des Autochtones (membres des Premières Nations et Inuit) qui ne sont pas en mesure de communiquer en français.

Tout employé doit d'abord s'adresser à son interlocuteur en français. S'il est clair que ce dernier n'est pas en mesure de bien comprendre le français et confirme être autochtone (membre des Premières Nations ou Inuit), les employés peuvent communiquer avec cette personne dans une autre langue que le français, s'ils en sont capables, ou choisir d'utiliser une application de traduction afin d'être en mesure de communiquer avec cette personne.

CONTRAT D'APPROVISIONNEMENT – INSCRIPTION RELATIVE À UN PRODUIT – NON-DISPONIBILITÉ EN FRANÇAIS – CLF 21.12

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.

Les employés municipaux peuvent avoir à communiquer dans une autre langue que le français, principalement en anglais, avec toute personne morale ou entreprise, notamment lorsque de l'accompagnement technique plus pointu est requis ou pour commander des pièces et des matériaux permettant d'assurer le bon fonctionnement de leurs programmes et/ou leurs équipements.

Si la problématique ne peut être résolue au Québec et qu'ils doivent s'adresser directement à la personne morale ou à l'entreprise qui n'est pas en mesure de fournir des services en français, les employés sont autorisés à utiliser une autre langue que le français, s'ils en sont capables, que ce soit à l'oral ou à l'écrit. Une application de traduction peut être utilisée au besoin dans le cadre de leurs échanges.

CONTRAT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 21.5

Le contrat duquel l'organisme est signataire et les écrits qui lui sont relatifs peuvent être rédigés seulement dans une autre langue lorsque l'Administration contracte à l'extérieur du Québec.

Les employés municipaux sont autorisés à communiquer par écrit dans une autre langue que le français notamment pour conclure tout contrat avec une personne morale ou une entreprise qui n'a aucun siège ou établissement

au Québec, et ce, uniquement dans la mesure où les communications ne peuvent être tenues en français.

Les employés doivent d'abord tenter d'obtenir le service auprès d'une entreprise ou d'un fournisseur en mesure de communiquer en français et préférablement situé au Québec. Si toutefois le service ne peut être offert que par une personne morale ou une entreprise qui n'a aucun siège ou établissement au Québec, les employés sont autorisés à contracter à l'extérieur de la province et à communiquer avec l'entreprise dans une autre langue que le français, s'ils en sont capables. Une application de traduction peut également être utilisée au besoin dans le cadre de leurs échanges.

PROCÉDURE

Avant d'utiliser une autre langue que le français, tout employé doit s'assurer, en le vérifiant au cas par cas, qu'il se trouve dans une situation exceptionnelle prévue par la *Charte de la langue française* ou son cadre réglementaire.

Communications orales

Lorsqu'une personne en présentiel ou au téléphone s'adresse à un employé dans une autre langue que le français, celui-ci doit d'abord vérifier si cette personne répond à l'une des exceptions prévues par la *Charte de la langue française*, notamment l'une des exceptions prévues à la présente directive, qui lui permet de communiquer avec cette personne dans une autre langue que le français, avant de poursuivre la communication dans une langue autre que le français.

Aussitôt que la personne donne une réponse positive, il n'est pas nécessaire de poser les questions suivantes.

Personnes en présentiel

Pour les personnes en présentiel, une affiche sera disponible à la réception, énumérant, en français et en anglais, les différentes exceptions qui permettent d'utiliser une autre langue que le

français. La personne pourra également balayer le code QR de cette affiche avec un appareil mobile pour obtenir plus d'information.

Ce code QR les mène au www.quebec.ca/languedeservice

Appels téléphoniques

Pour les personnes au téléphone, les employés devront demander verbalement à la personne qui s'adresse à eux dans une autre langue que le français si elle rencontre l'une des exceptions lui permettant de poursuivre la communication dans une autre langue que le français.

Communications écrites

Lorsqu'une personne communique avec la Ville de East Angus dans une autre langue que le français, l'employé devra répondre comme suit :

Hello, we invite you to copy and paste the following text on Google translate:

En vertu des nouvelles dispositions législatives provinciales, il est maintenant exigé de communiquer exclusivement en français, sauf exception. Si vous considérez que la Ville de East Angus peut communiquer avec vous dans une autre langue que le français, veuillez nous indiquer en vertu de quelle exception.

Pour connaître les exceptions, nous vous invitons à consulter le site Web du gouvernement du Québec au www.quebec.ca/languedeservice.

Pour communiquer avec nous en français, nous vous invitons à utiliser un outil de traduction disponible en ligne ou à demander l'aide d'une autre personne ou d'un interprète.

Si la personne ne rencontre aucune des exceptions, la communication devra se poursuivre en français.

Aucune pièce justificative n'est actuellement requise; la personne doit attester sur l'honneur qu'elle se qualifie pour recevoir des services publics dans une autre langue que le français.

ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente directive entre en vigueur à la suite de son adoption par le conseil municipal. Dès son entrée en vigueur, la Ville de East Angus la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de tous les employés municipaux.

Cette directive doit être révisée tous les cinq (5) ans, conformément à la *Charte de la langue française*.

Toutefois, la directive pourra être modifiée et réapprouvée en tout temps, notamment lorsque des changements apportés à la Charte ou à ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.