

 PROTECTEUR DU CITOYEN Directive	Classification	7 pages
	Émission	Dernière révision
	2024-06-01	Prochaine révision 2029-06
TITRE : DIRECTIVE RELATIVE À L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	DIRECTION DE L'EXPÉRIENCE CITOYEN ET DES COMMUNICATIONS
DOCUMENT LIÉ	Aucun

OBJECTIFS

La présente directive a pour objectifs d'indiquer les règles à suivre relativement à l'utilisation d'une autre langue que le français au sein de l'institution du Protecteur du citoyen et de préciser la nature des situations exceptionnelles lors desquelles les membres du personnel peuvent utiliser une autre langue que le français.

L'application de la présente directive permet au Protecteur du citoyen de remplir, à titre d'institution parlementaire, son devoir d'exemplarité édicté par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* modifiant la *Charte de la langue française* (CLF).

CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique au Protecteur du citoyen et à l'ensemble des membres de son personnel.

Les personnes-ressources au sein de l'organisme pour les fins de la directive sont :

- Joseph Simoneau, directeur de l'expérience citoyen et des communications;
- M^e Caroline Moulin, avocate.

CADRE DE RÉFÉRENCE

La présente directive est prise en vertu de l'article 29.15 de la CLF. Son cadre de référence juridique (le « Cadre de référence ») est le suivant :

- [Charte de la langue française](#) (RLRQ, chapitre C-11), telle que modifiée par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (LQ 2022, chapitre 14);
- [Règlement sur la langue de l'Administration](#) (RLRQ, chapitre C-11, r. 8.1);
- [Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche](#) (RLRQ, chapitre C-11, r. 5.1);
- [Politique linguistique de l'État](#).

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (Loi 14) a été sanctionnée et a ainsi modifié la CLF. De cette vaste réforme, le devoir d'exemplarité de l'État, qui exige notamment des ministères,

des organismes gouvernementaux, des institutions parlementaires et des organismes municipaux qu'ils utilisent exclusivement le français dans leurs activités, est la pierre d'assise.

Le *Règlement sur la langue de l'Administration* (RLA) et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (RDR) (les « Règlements ») sont en vigueur depuis le 1^{er} juin 2023. Ces règlements s'appliquent notamment aux institutions parlementaires, le Commissaire à la langue française y ayant consenti le 24 mai 2023.

Le 22 février 2023, le gouvernement a approuvé la Politique linguistique de l'État (PLE), déterminant les grandes orientations en matière d'exemplarité. Entrée en vigueur le 1^{er} juin 2023, la PLE s'applique également aux institutions parlementaires, sous réserve des dispositions particulières prévues par le commissaire à la langue française à l'égard de l'une ou plusieurs de ces institutions.

Conformément à la PLE, chaque institution parlementaire qui entend utiliser une autre langue que le français doit adopter sa propre directive faisant état des règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de l'organisation.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Sous réserve des situations (exceptions) décrites dans l'annexe, le Protecteur du citoyen utilise exclusivement le français dans toutes ses communications écrites et orales visant tous les interlocuteurs et destinataires (personnes physiques, personnes morales, organismes, etc.)

L'utilisation d'une autre langue que le français, lorsqu'elle est admise en vertu des exceptions prévues, ne doit pas être systématique. Un membre du personnel doit toujours utiliser le français dès qu'il l'estime possible.

MODALITÉS D'APPLICATION

Faculté d'utiliser une autre langue que le français

Le Protecteur du citoyen peut utiliser une autre langue que le français sur une base exceptionnelle dans les cas prévus au Cadre de référence et qui sont détaillés dans l'annexe.

Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.2 de la CLF, toute exception prévue au Cadre de référence permettant d'utiliser une autre langue que le français à l'écrit pour une situation donnée confère la faculté d'utiliser cette autre langue à l'oral.

La personne physique ou morale à laquelle le Protecteur du citoyen s'adresse dans une autre langue doit être informée que le recours à cette autre langue est exceptionnel.

Respect des exceptions prévues au Cadre de référence

Avant d'utiliser une autre langue que le français, le Protecteur du citoyen s'assure qu'il peut invoquer une exception prévue au Cadre de référence (voir l'annexe).

Lorsque la situation ne lui permet pas d'invoquer une exception accordant la faculté d'employer une autre langue, il utilise exclusivement le français. Même lorsque la situation permet d'invoquer une telle exception, les communications en français doivent toujours être priorisées, dans la mesure où elles sont possibles.

Lorsque le Protecteur du citoyen communique en français, son interlocuteur ou destinataire qui comprend le français, mais ne sait pas l'utiliser ou n'est pas confortable de le faire peut lui répondre dans une autre langue, et ce, sans qu'une exception doive être invoquée.

Communications écrites

Dans les communications écrites, qu'elles soient formelles et informelles, l'utilisation du français doit être systématique. Lorsqu'une exception peut être invoquée, une traduction de courtoisie peut accompagner le texte en français.

La même règle s'applique aux documents. La version française d'un document officiel du Protecteur du citoyen est toujours considérée comme étant la version originale. La traduction anglaise ne peut être transmise que si elle accompagne la version originale française. Note : règle générale, la version originale française d'un document est signée, alors que la traduction de courtoisie ne l'est pas.

Communications verbales

Dans les communications verbales, qu'elles soient formelles ou informelles, un membre du personnel doit toujours entamer ou essayer de poursuivre une conversation en français lorsqu'il est possible de le faire.

Lorsque son interlocuteur comprend le français, mais ne peut ou ne souhaite pas le parler, le Protecteur du citoyen peut lui parler en français et l'inviter à répondre dans une autre langue, et ce, sans qu'une exception doive être invoquée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entre en vigueur le 1^{er} juin 2024 et remplace la directive provisoire du 1^{er} juin 2023.

Annexe - Cas exceptionnels où le Protecteur du citoyen peut exercer sa faculté d'utiliser une autre langue que le français

Sous réserve des principes généraux et des modalités d'application de la présente directive, les exceptions suivantes accordant la faculté d'utiliser une autre langue que le français peuvent être invoquées par le Protecteur du citoyen, qui pourra dès lors exercer cette faculté.

1. Communications avec les personnes physiques

Dans le cadre de ses interventions, le Protecteur du citoyen doit être en mesure d'établir des relations de confiance avec les citoyens et de saisir les subtilités des enjeux qu'ils vivent afin de pouvoir les accompagner au mieux dans une démarche de résolution satisfaisante et adaptée à leur situation.

Le Protecteur du citoyen peut utiliser une autre langue que le français dans une communication verbale ou utiliser cette autre langue, en plus de la langue officielle, dans une communication écrite avec une personne physique lorsque :

Exclusions ciblées	Références
La personne est admissible à recevoir l'enseignement primaire ou secondaire en anglais au Québec et elle ne séjourne pas au Québec de façon temporaire.	22.2, al.1; 22.3, al.1(2)a) CLF
La personne est autochtone ou fait partie de tout regroupement autochtone.	22.3, al.1(2)b); 95 CLF et; 1 (12, 13) RDR
La personne a immigré au Québec au cours des six derniers mois. Note : lorsque le Protecteur du citoyen invoque cette exclusion, il doit : 1. Vérifier la date d'arrivée au Québec de la personne immigrante (soit auprès d'elle ou dans son dossier); 2. Informer la personne immigrante de l'obligation de communiquer exclusivement en français à la fin d'une période de six mois; 3. Au besoin, la diriger vers les services de Francisation Québec.	22.3, al. 1(2)c) CLF
La personne habite ou travaille normalement à l'extérieur du Québec.	22.3, al.1(2)d) CLF
Le dossier dont il est question a été ouvert avant le 13 mai 2021 et que la personne communiquait déjà avec le Protecteur du citoyen dans une autre langue concernant ce dossier.	22.2, al. 2 CLF
La santé d'une personne l'exige, notamment pour permettre à une personne d'expression anglaise de recevoir des services de santé et des services sociaux en anglais ou pour assurer l'accès au régime d'examen des plaintes.	22.3, al. 1(1); 22.5, al. 1(8) CLF et; 1, al.1 (11) RDR
La sécurité publique l'exige.	22.3, al. 1 (1) CLF

Le Protecteur du citoyen agit à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue.	1, al. 1(9) RDR
L'utilisation du français compromet la réalisation de sa mission. Cette exception étant rattachée à une disposition de temporisation, elle cessera d'être en vigueur le 1 ^{er} juin 2025.	22.3, al. 1(2)f) CLF et; 1, al. 1(14) RDR

2. Communications avec les personnes morales ou les entreprises

Dans le cadre de ses interventions, le Protecteur du citoyen doit être en mesure d'établir des relations de confiance avec ses interlocuteurs, d'obtenir les renseignements nécessaires à son action et de communiquer efficacement ses observations, ses analyses et ses recommandations aux ministères, organismes et établissements visés.

Le Protecteur du citoyen peut utiliser une autre langue que le français dans une communication verbale ou utiliser cette autre langue, en plus de la langue officielle, avec une personne morale ou une entreprise lorsque :

Exclusions ciblées	Références
Il s'adresse à une personne morale ou à une entreprise n'ayant pas de siège ou d'établissement au Québec.	21.4, al. 1 (1)b)
Il s'adresse uniquement au siège ou à un établissement de la personne morale ou l'entreprise établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec.	16 CLF et; 2, al. 1(1) RLA
Il s'adresse à un organisme autochtone situé soit sur les territoires visés par la Convention de la Baie-James et du Nord québécois ou sur les territoires naskapis de Schefferville, et qui est exempté de l'application de la CLF en vertu de son article 95.	16 CLF; 95 CLF et; 2, al. 1(2) RLA
Il s'adresse à une personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres auxquelles ont droit les Cris et les Naskapis visés à l'article 97 de la CLF.	16 CLF et; 2, al. 1(3) RLA
Il s'adresse à un travailleur autonome ou à un travailleur indépendant avec qui il a la faculté de communiquer dans une autre langue en vertu des exceptions qui s'appliquent pour les personnes physiques.	16 CLF et; 3 RLA
L'utilisation du français compromet la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen. (Cette exception étant rattachée à une disposition de temporisation, elle cessera d'être en vigueur le 1 ^{er} juin 2025.)	22.3, al. 1(2)f) CLF et; 1, al. 1(14) RDR

Dans ses communications avec des organes d'information, par exemple lors d'une entrevue ou de la publication d'une infolettre destinée aux médias qui diffusent dans une autre langue, d'un communiqué de presse ou d'une publicité, le Protecteur du citoyen peut utiliser une autre langue que le français, si :

Exclusions ciblées	Références
L'organe d'information diffuse dans une langue autre que le français.	22.5, al. 1(1) CLF

3. Contrats, ententes et technologies de l'information

Concernant les contrats et les ententes, ainsi que les services et les produits des technologies de l'information, plusieurs solutions sont offertes par des compagnies à l'international qui ne sont pas toujours disponibles en français.

Le Protecteur du citoyen peut obtenir un service dans une autre langue que le français ou joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs dans les situations suivantes :

Exclusions ciblées	Références
En matière de technologies de l'information lorsqu'il est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent conforme, selon le cas, ou lorsque des services, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français.	21.12 CLF
Il contracte au Québec avec une personne ou un organisme autochtone situé soit sur les territoires visés par la Convention de la Baie-James et du Nord québécois ou sur les territoires naskapis de Schefferville, et qui est exempté de l'application de la CLF en vertu de son article 95 de la CLF.	21.4 al.1(1)c) CLF
Il contracte au Québec avec une personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres auxquelles ont droit les Cris et les Naskapis visés à l'article 97 de la CLF.	21.4 al. 1(1)d) CLF
Dans le cadre d'un projet de recherche, il contracte ou conclut une entente et au moins un contractant ou un établissement est situé à l'extérieur du Québec.	21 CLF et; 4, al. 1(3) RLA
Il agit à titre de représentant légal d'une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue.	21, al. 1 CLF et; 4, al. 1(16) RLA

4. Recherche

Dans l'accomplissement de ses mandats, le Protecteur du citoyen mène plusieurs enquêtes, notamment des enquêtes systémiques, dans le cadre desquelles il est amené à communiquer avec des personnes dont la langue d'expression n'est pas forcément le français, ou à obtenir des documents rédigés dans une autre langue que le français.

Le Protecteur du citoyen peut, dans les situations suivantes en lien avec la recherche, utiliser une autre langue que le français dans une communication verbale; utiliser cette autre langue, en plus de la langue officielle, dans une communication écrite; ou obtenir des renseignements ou des documents dans une autre langue :

Exclusions ciblées	Référence
- Dans la documentation de nature économique et financière rédigée ou utilisée en recherche; - Dans le matériel utilisé pour un sondage ou une enquête statistique, notamment un questionnaire ou un formulaire d'entrevue; - Dans une étude scientifique et son évaluation; - Lorsqu'il transmet un contrat ou d'autres écrits relatifs à une personne physique pour laquelle il agit à titre de représentant légal et avec laquelle il a la faculté d'utiliser une autre langue.	22.5 al.1(3) CLF et; 1, al. 1(9); 2, al. 1(1) (3) (5) RDR
Les renseignements transmis par un participant à une recherche ou par une personne qui y contribue pour fournir de l'information peuvent être rédigés dans une autre langue que le français.	22.5 al.1(3) CLF et; 2, al. 1(2) RDR

5. Relations avec l'extérieur du Québec

Dans les contextes intergouvernemental et international, le Protecteur du citoyen désire maintenir de bonnes relations tout en faisant rayonner la langue française.

Le Protecteur du citoyen peut, dans les situations suivantes en lien avec ses relations avec l'extérieur du Québec, utiliser une autre langue que le français dans une communication verbale ou utiliser cette autre langue, en plus de la langue officielle, dans une communication écrite :

Exclusions ciblées	Références
Il fournit des services et entretient des relations à l'extérieur du Québec.	22.3, al.1(2)d) CLF
Le destinataire est : - Un regroupement autochtone ou un Autochtone; - Un gouvernement d'une autre province ou territoire au Canada qui n'a pas comme langue officielle le français (soit, tous les autres gouvernements à l'exception de celui du Nouveau-Brunswick); - Un gouvernement ou un organisme public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français.	16; 22.3, al. 1(2)f) CLF et; 1 RLA et; 1, al. 1(7)(13) RDR
Il utilise un document dans des relations avec l'extérieur du Québec.	22.5, al. 1(4) CLF
Il communique oralement avec des personnes provenant de l'extérieur du Québec lorsque ces communications sont nécessaires à son action internationale.	22.5, al. 1(5) CLF
L'utilisation d'une autre langue a pour but de se conformer à la loi ou aux pratiques d'un autre État que le Québec.	22.5, al. 1(6) CLF