

**Directive particulière relative
à l'utilisation d'une autre
langue que la langue officielle
–
La Financière agricole
du Québec**

La directive est prise en vertu de
l'article 29.15 de la Charte de la
langue française.

Thème 1 - Les communications écrites et orales avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec

Personne physique qui exploite une entreprise individuelle – CLF 16 RLA 3

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.

N. B. : 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 est déterminée conformément aux exceptions relatives aux communications avec les personnes physiques répertoriées sous le Thème 3.

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

La Financière agricole du Québec (FADQ) vise à faciliter les investissements et à protéger les revenus des entreprises agricoles québécoises. Elle offre toute une gamme de leviers financiers, d'assurances et de protection du revenu visant à préserver la stabilité économique des entreprises agricoles ainsi qu'à favoriser leur croissance et leur diversification.

Dans l'accomplissement de sa mission, elle est en constante relation avec sa clientèle, notamment pour l'informer et la conseiller sur son offre de produits et services. Dans une communication écrite et orale avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle, la FADQ peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle si elle a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne.

Communications orales

- Accueil de la clientèle
- Appels
- Réunions de travail
- Foires, expositions et représentations

Communications écrites

- Courriels d'information
- Lettres d'information
- Toute autre correspondance écrite destinée à la clientèle

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite.

Si la personne physique a le code de langue « Anglais » (en raison d'une correspondance antérieure au 13 mai 2021), la FADQ peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle avec cette dernière.

Si la personne physique n'est pas inscrite au système et demande qu'on communique avec elle dans une autre langue en plus du français, la FADQ doit vérifier si elle a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne en s'assurant qu'elle est visée par une exception prévue au Thème 3 concernant les personnes physiques et pour laquelle l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue en plus de la langue officielle dans ses communications.

Mesure temporaire de dernier recours – mission compromise – CLF 16 RLA 2(8)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, 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 qu'il a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

N. B. : Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.

1. 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 une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, la FADQ peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle pour accomplir une fonction en lien avec sa mission :

- lorsque l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de cette mission;
- pour éviter de compromettre l'accomplissement de sa mission.

Il est question notamment des communications écrites suivantes :

- Courriels ou lettre d'information ayant une incidence majeure sur le dossier de cette personne (p. ex. date limite d'adhésion, aide financière, etc.), ou toute autre correspondance écrite de même nature destinée à la clientèle.

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite.

3. Quels moyens sont pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation?

Si le code de langue est « Français », mais que la personne morale souhaite s'adresser à la FADQ dans une autre langue, la FADQ doit dans un premier temps prendre tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle. Elle peut entre autres lui suggérer d'être accompagnée d'une tierce personne qui comprend le français ou elle peut la diriger vers des outils en ligne.

Si la FADQ réalise, après avoir pris tous les moyens raisonnables pour communiquer dans la langue officielle, qu'une personne morale n'a pas les outils nécessaires pour la comprendre, elle peut s'adresser à elle dans une autre langue.

4. Quelles mesures sont prévues par l'organisme pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1^{er} juin 2025?

Pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1^{er} juin 2025, la FADQ devra accompagner sa clientèle en la dirigeant vers des ressources disponibles dans son secteur.

Thème 2 - Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises pour obtenir un permis, une autorisation, une subvention ou une autre forme d'aide financière

Entreprise individuelle – CLF 21.9 RLA 6(4)

L'écrit peut être 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.

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

La FADQ exige pour l'octroi d'une subvention ou toute autre forme d'aide financière, certains documents, notamment ceux qui visent à valider l'admissibilité du requérant.

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

Avant d'accepter un document dans une autre langue que le français, la FADQ doit s'assurer que ces écrits sont soumis par une personne physique qui exploite une entreprise individuelle visée par les exceptions au Thème 3 concernant les personnes physiques et pour laquelle l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue en plus de la langue officielle dans ses communications.

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications

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.

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

La FADQ s'adresse d'abord en français à l'ensemble de sa clientèle pour l'informer et la conseiller sur son offre de produits et services en financement, en assurances ou en protection du revenu.

Elle communique notamment dans les situations suivantes :

Communications orales

- Accueil de la clientèle
- Appels
- Réunions de travail
- Foires, expositions et représentations

Communications écrites

- Courriels d'information
- Lettres d'information
- Toute autre correspondance écrite destinée à la clientèle

Elle entend utiliser l'anglais avec les personnes physiques qui sont déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais et qui demandent que la FADQ s'adresse à elles dans cette langue.

À partir du moment où la FADQ a ou obtient cette information, elle peut s'adresser à l'écrit et à l'oral en anglais.

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite. Si la personne physique n'est pas inscrite au système, la FADQ doit vérifier avec cette dernière si elle est déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais. La personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais est celle qui s'est vu délivrer le document Déclaration d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais du ministère de l'Éducation du Québec.

Si la personne physique est déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais et qu'elle demande que la FADQ s'adresse à elle dans cette langue, le code de langue « Anglais » doit être saisi au système. Aucune pièce justificative n'est requise. La validation se fait par une déclaration de bonne foi de la part de la personne qui en fait la demande.

Correspondance en anglais avant le 13 mai 2021 – CLF 22.2

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais lorsque l'Administration correspondait seulement en anglais avec une personne physique, en particulier relativement à un dossier la concernant, avant le 13 mai 2021 et pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire.

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

La FADQ s'adresse d'abord en français à l'ensemble de sa clientèle pour l'informer et la conseiller sur son offre de produits et services en financement, en assurances ou en protection du revenu. Elle communique notamment dans les situations suivantes :

Communications orales

- Accueil de la clientèle
- Appels
- Réunions de travail
- Foires, expositions et représentations

Communications écrites

- Courriels d'information
- Lettres d'information
- Toute autre correspondance écrite destinée à la clientèle

Elle entend utiliser une autre langue que le français avec les personnes physiques avec lesquelles la FADQ correspondait en anglais avant le 13 mai 2021 et qui demandent que la FADQ s'adresse à elles dans cette langue.

À partir du moment où la FADQ détient cette information, elle peut s'adresser à l'écrit et à l'oral en anglais.

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite. Pour attribuer ce code de langue, la FADQ doit avoir validé l'existence d'une correspondance antérieure au 13 mai 2021 en anglais.

Toute personne physique enregistrée après le 13 mai 2021 détient le code de langue « Français ».

Si la personne physique ne figure pas au système, il n'existe donc aucune correspondance dans une autre langue que le français avant le 13 mai 2021. Ainsi, la FADQ doit communiquer uniquement 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.

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

La FADQ s'adresse d'abord en français à l'ensemble de sa clientèle pour l'informer et la conseiller sur son offre de produits et services en financement, en assurances ou en protection du revenu. Elle communique notamment dans les situations suivantes :

Communications orales

- Accueil de la clientèle
- Appels
- Réunions de travail
- Foires, expositions et représentations à l'extérieur

Communications écrites

- Courriels d'information
- Lettres d'information
- Toute autre correspondance écrite destinée à la clientèle

Elle entend utiliser une autre langue, en plus du français, pour fournir des services aux Autochtones (membres des Premières Nations et Inuits) qui demandent que la FADQ s'adresse à eux dans une autre langue que le français.

À partir du moment où la FADQ détient cette information, elle peut s'adresser en français et dans une autre langue à l'écrit et uniquement dans une autre langue que le français, à l'oral.

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite.

Si la personne physique ne figure pas au système, la FADQ doit valider auprès d'elle si elle est autochtone afin de déterminer si elle est autorisée à communiquer dans une autre langue que le français. La validation se fait par une déclaration de bonne foi de la part de la personne qui en fait la demande.

Si la personne physique est autochtone et qu'elle demande que la FADQ s'adresse à elle en anglais, le code de langue « Anglais » doit être saisi au système. Aucune pièce justificative n'est requise.

Mesure temporaire de dernier recours – mission compromise – RDR 1(14)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, 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 qu'il a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

N. B. : Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.

1. 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 une communication écrite avec une personne physique établie au Québec, la FADQ peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle pour accomplir une fonction en lien avec sa mission :

- lorsque l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de cette mission;
- pour éviter de compromettre l'accomplissement de sa mission.

Il est question notamment des communications écrites suivantes :

- Courriels ou lettre d'information ayant une incidence majeure sur le dossier de cette personne (p. ex. date limite d'adhésion, aide financière, etc.), ou toute autre correspondance écrite de même nature destinée à la clientèle.

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

Avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée, la vérification du code de langue au système informatique d'identification de la clientèle doit avoir été faite.

3. Quels moyens sont pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation?

Si le code de langue est « Français », mais que la personne physique souhaite s'adresser à la FADQ dans une autre langue, la FADQ doit dans un premier temps prendre tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle. Elle peut entre autres lui suggérer d'être accompagnée d'une tierce personne qui comprend le français ou elle peut la diriger vers des outils en ligne.

Si la FADQ réalise, après avoir pris tous les moyens raisonnables pour communiquer dans la langue officielle, qu'une personne physique n'a pas les outils nécessaires pour la comprendre, elle peut s'adresser à elle dans une autre langue.

4. Quelles mesures sont prévues par l'organisme pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1^{er} juin 2025?

Pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1^{er} juin 2025, la FADQ devra accompagner sa clientèle en la dirigeant vers des ressources disponibles dans son secteur.

Thème 5 - Les contrats et les ententes

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.

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

La FADQ exige certains écrits de nature financière et technique pour la production de contrats liés au domaine de l'assurance et au domaine financier, comme les certificats en assurance récolte et en assurance stabilisation ainsi que les certificats de prêt. Elle peut exiger notamment des états financiers, des rapports de consultants, des contrats de société, mais aussi d'autres documents produits par des tiers, non disponibles en français et nécessaires à l'analyse d'un dossier de financement ou d'assurance.

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

La FADQ accepte de recevoir un document dans une autre langue lorsque ces conditions sont réunies :

- il n'existe pas en français;
- il est produit par un tiers;
- il est lié au domaine de l'assurance ou est de nature financière, technique, industrielle ou scientifique.

Si un document ne répond pas à toutes ces exigences, la FADQ devra demander une version française du document

Écrit rédigé dans une autre langue – CLF 21.6

Un écrit relatif à un contrat uniquement en français peut être rédigé uniquement dans une autre langue 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.

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

La FADQ peut exiger pour la production de contrats liés au domaine de l'assurance et au domaine financier certains écrits authentiques tels que définis à l'article 2814 du Code civil du Québec (p. ex. acte notarié, documents officiels émanant du gouvernement) et semi-authentiques (qui émane d'un officier public étranger – art.2822).

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

Avant d'accepter un document dans une autre langue que le français, la FADQ doit s'assurer qu'il est authentique ou semi-authentique. Si un document ne rencontre pas toutes ces exigences, la FADQ devra demander une version française du document.