

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle



Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2026

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du [Service de gestion du droit d'auteur](#).

Table des matières

1	Introduction	4
1.1	Contexte	4
1.2	Champ d'application.....	4
1.3	Entrée en vigueur	4
2	Énoncé de la directive	4
2.1	Objectifs	4
2.2	Cadre de référence	5
2.3	Principes généraux	5
3	Liste des situations dans lesquelles l'Office peut utiliser une autre langue que la langue officielle.....	6
3.1	Thème 1 – Les communications écrites et orales avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec	6
3.2	Thème 2 – Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises.....	8
3.3	Thème 3 – Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications	9
3.4	Thème 5 – Les contrats et les ententes.....	14
3.5	Thème 7 – Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations avec l'extérieur du Québec	15

1

Introduction

1.1 Contexte

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée et a ainsi modifié la *Charte de la langue française (Charte)*. Cette révision de la *Charte* a renforcé le statut du français comme langue officielle et commune du Québec. Elle consacre formellement le devoir d'exemplarité de l'État en matière d'utilisation, de promotion, de protection et de rayonnement de la langue française. Elle prévoit notamment que tout organisme de l'Administration doit adopter une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle.

Avec cette directive particulière, l'Office de la protection du consommateur affirme l'importance de son devoir d'exemplarité, tout en reconnaissant que le recours à une autre langue que le français peut s'avérer nécessaire, dans certaines circonstances, pour mener à bien sa mission. Ce document recense donc les situations exceptionnelles dans lesquelles, en vertu du cadre législatif en vigueur, l'emploi d'une autre langue que le français peut être permis dans les communications orales et écrites.

1.2 Champ d'application

La présente directive particulière s'applique, sans aucune exception, à tout le personnel permanent, temporaire et occasionnel de l'Office, y compris aux étudiantes et étudiants, ainsi qu'à ses ressources externes.

1.3 Entrée en vigueur

La présente directive a été approuvée par le ministre de la Langue française le 17 novembre 2025. Elle fera l'objet d'une révision au moins une fois tous les cinq ans à compter de sa date d'adoption.

2

Énoncé de la directive

2.1 Objectifs

Cette directive vise à :

- ➔ préciser la nature des situations exceptionnelles dans lesquelles les membres du personnel de l'Office peuvent utiliser une autre langue que le français ;
- ➔ informer le personnel de l'Office au sujet des règles à suivre avant d'employer une autre langue que le français ;
- ➔ s'assurer que l'Office respecte son devoir d'exemplarité relativement à la langue française.

2.2 Cadre de référence

Cette directive s'appuie sur le cadre juridique établi par :

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

2.3 Principes généraux

- ➔ Pour assurer son devoir d'exemplarité, l'Office privilégie l'unilinguisme français dans toutes ses communications écrites et orales. Toutefois, il prévoit des situations exceptionnelles dans lesquelles il a la possibilité – et non l'obligation – de communiquer dans une autre langue que le français.
- ➔ Le recours à une autre langue ne doit jamais être systématique. Même lorsque l'Office a la possibilité d'employer une autre langue, il doit toujours utiliser le français en premier, et chaque fois que cela s'avère possible.
- ➔ Une exception qui permet à l'Office d'utiliser une autre langue que le français à l'écrit dans une situation précise lui donne aussi la faculté de l'utiliser à l'oral dans cette même situation.

3

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

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

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 ?

Cette exception peut notamment être utilisée par le personnel de l'Office lors d'activités de surveillance confiées à l'Office par la loi (vérifications, inspections et enquêtes) ainsi que dans les communications qui en découlent (avis de rappel, avis de non-conformité, avis de réclamation, etc.). Si les destinataires ne sont pas en mesure de comprendre le français écrit et que le défaut de communication peut entraîner des conséquences sur l'application de la loi, il est possible d'utiliser une autre langue, en plus de la 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 ?

Les employées et employés doivent d'abord vérifier s'il est possible de communiquer en français avec le siège ou l'établissement situé à l'extérieur du Québec avant d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle.

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 du présent outil.

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 lors de communications qui s'inscrivent dans les activités de surveillance confiées à l'Office par la loi (suspension, annulation ou retrait de permis, refus de délivrance de permis, engagement volontaire, inspection, enquête, etc.).

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 employées et employés utilisent toujours le français en premier. À la demande de la personne physique qui exploite une entreprise individuelle, il est possible d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, si cette personne atteste de bonne foi qu'elle est visée par l'une des exceptions de la *Charte* en tant que personne physique, c'est-à-dire quand elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

Inspection ou enquête – personnes morales CLF 16 RLA 2(6)

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est transmise par un organisme de l'Administration exerçant une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

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'Office peut utiliser une autre langue, en plus du français, dans le contexte de ses activités de surveillance, lorsqu'il est clair que la personne représentant la personne morale n'est pas en mesure de comprendre le français écrit et que cela peut nuire à l'inspection ou à l'enquête.

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'employée ou l'employé doit toujours utiliser le français en premier. Si la personne représentant la personne morale ne comprend pas le français, il est possible de lui fournir une traduction de courtoisie dans une autre langue, en plus du français, afin qu'elle comprenne bien le contenu d'une communication écrite dans le contexte d'une inspection ou d'une enquête.

Une traduction de courtoisie doit toujours être présentée sur un support distinct (par exemple en pièce jointe dans un fichier Word nommé « Traduction » dans la langue visée), sans en-tête, ni logo, ni signature manuscrite, et la mention TRADUCTION dans la langue visée doit figurer dans le haut du document.

Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – personnes morales – CLF 16 RLA 2(9)

Dans une communication écrite avec une personne morale établie au Québec, un organisme de l'Administration peut utiliser une autre langue en plus de la langue officielle lorsque la communication est effectuée alors que les principes de justice naturelle exigent l'utilisation d'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 être utilisée dans le cadre des activités de surveillance de l'Office (inspection, enquête), lorsqu'il est clair que les interlocuteurs ne sont pas en mesure de communiquer en français et que ce défaut de communication est susceptible de compromettre les principes de justice naturelle. Par exemple, dans le contexte d'une enquête ayant le potentiel d'amener le dépôt d'accusations pénales, la personne représentant la personne morale a le droit de comprendre ce que l'enquêteur recherche et de se faire entendre sur le sujet.

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'employée ou l'employé doit toujours utiliser le français en premier. Si la personne qui représente la personne morale ne comprend pas le français, il est possible de s'adresser à elle dans une autre langue, en plus du français, afin qu'elle comprenne bien le contenu de la communication, lorsque les principes de justice naturelle l'exigent.

À l'oral, il convient d'utiliser une seule langue lorsqu'il est possible d'utiliser à l'écrit à la fois le français et une autre langue.

3.2 Thème 2 – Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises

Siège ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 21.9 RLA 6(3)

L'écrit peut être 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 ?

Cette exception peut toucher des écrits que l'Office reçoit de la part d'entreprises et de personnes morales établies au Québec, mais dont le siège est à l'extérieur du Québec, lorsque ces écrits sont liés à l'obligation de détenir un permis de l'Office (états financiers, autorisations, polices de cautionnement, etc.).

Les écrits dans une autre langue sont acceptés dans ce contexte lorsqu'il s'agit de la seule façon d'obtenir les documents en question.

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

Si l'on reçoit des documents dans une autre langue que le français, provenant du siège ou de l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec, il faut demander s'ils peuvent être transmis en français. Si ce n'est pas possible, nous pouvons les accepter dans une autre langue que le français.

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.

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 l'Office reçoit des écrits liés à l'obligation de détenir un permis de l'Office (états financiers, autorisations, polices de cautionnement, etc.). Un écrit rédigé dans une autre langue peut être accepté si cet écrit est transmis par une personne physique qui exploite une entreprise individuelle et avec qui l'Office a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'elle 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 ?

Quand un membre du personnel reçoit un document dans une autre langue que le français de la part d'une entreprise établie au Québec, il doit d'abord demander à cette dernière de lui fournir cet écrit dans la langue officielle. À la demande d'une personne physique qui exploite l'entreprise individuelle, il est possible d'accepter de sa part des écrits rédigés dans une autre langue que le français si l'Office a le droit de communiquer avec elle dans une autre langue en tant que personne physique, c'est-à-dire quand elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

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

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.

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 dans le cadre des activités de surveillance de l'Office (inspection, enquête), lorsqu'il est clair que les interlocuteurs ne sont pas en mesure de communiquer en français et que ce défaut de communication est susceptible de compromettre les principes de justice naturelle. Par exemple, dans le contexte d'une enquête ayant le potentiel d'amener le dépôt d'accusations pénales, la personne a le droit de comprendre ce que l'enquêteur recherche et de se faire entendre sur le sujet.

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'employée ou l'employé doit toujours utiliser le français en premier. Si la personne ne comprend pas le français, il est possible de s'adresser à elle dans une autre langue, en plus du français, afin qu'elle comprenne bien le contenu de la communication, lorsque les principes de justice naturelle l'exigent.

À l'oral, il convient d'utiliser une seule langue lorsqu'il est possible d'utiliser à l'écrit à la fois le français et une autre langue.

Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la CLF, mais non visée par les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire).

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 s'applique lorsque l'Office doit communiquer avec une personne physique qui mentionne avoir été déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, sans être visée par les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire), et que cette personne demande qu'on la serve en anglais.

De plus, cette exception s'applique lorsque des documents de nature pédagogique rédigés en anglais, destinés aux élèves qui reçoivent l'enseignement dans cette langue, sont proposés aux enseignants d'organismes scolaires anglophones.

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 membre du personnel doit d'abord utiliser le français et, à la demande d'une personne qui déclare être admissible à recevoir l'enseignement en anglais, il peut aussi utiliser l'anglais, en plus du français (à l'écrit), pour communiquer avec cette personne, s'il est en mesure de le faire.

Quand l'Office transmet du matériel pédagogique destiné aux élèves d'un organisme scolaire anglophone par courriel, le courriel sera rédigé uniquement en français, mais le matériel pédagogique en pièce jointe pourra être en anglais et en français.

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.

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

Si la personne a déclaré de bonne foi qu'elle est admissible à recevoir l'enseignement en anglais, par exemple pour obtenir une trousse informative rédigée en anglais ou déposer une

plainte, il est possible par la suite de s'adresser à elle uniquement dans cette langue si elle en fait la demande.

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 personnel de l'Office communique toujours en français d'abord. Si une personne demande que l'on s'adresse à elle uniquement en anglais, il faut s'assurer, pour cette exception, qu'elle affirme de bonne foi avoir été déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais.

Accueil des personnes immigrantes – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications 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.

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

Le personnel de l'Office peut utiliser une autre langue, en plus du français, ou une autre langue que le français, afin de fournir des services aux personnes arrivées depuis moins de six mois au Québec, particulièrement ceux qui relèvent du service à la clientèle (demandes d'information, réception des plaintes, traitement des demandes d'accès à l'information, etc.).

Il est également possible de se prévaloir de cette exception lors de séances d'information destinées à de nouveaux arrivants ou pour répondre à des demandes de publications (dépliants, brochures, guides, etc.), que ce soit par la poste, par courriel ou en personne.

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 personnel de l'Office doit toujours utiliser le français en premier lieu. Lorsque la personne à laquelle l'employé s'adresse n'est pas en mesure de comprendre le français ou qu'elle lui demande d'utiliser une autre langue (à l'écrit ou à l'oral), il doit vérifier si la personne est visée par cette exception. Le cas échéant, il peut :

- ➔ à l'écrit, utiliser une autre langue (dans une traduction de courtoisie), en plus du français ;
- ➔ à l'oral, utiliser une autre langue que le français (communication unilingue), s'il est en mesure de le faire. Lorsque c'est possible, l'utilisation de la langue maternelle de la personne immigrante doit être privilégiée.

À l'écrit, la version dans une autre langue doit être présentée sur support distinct (par exemple dans un fichier Word en pièce jointe), sans en-tête, ni logo, ni signature manuscrite, et la mention TRADUCTION dans la langue visée doit figurer dans le haut du document.

À l'oral comme à l'écrit, la possibilité d'exercer cette faculté n'est toutefois possible qu'au cours des six premiers mois suivant l'arrivée d'une personne immigrante au Québec, sur déclaration de bonne foi de celle-ci. Par la suite, il faut utiliser exclusivement le français avec elle.

Quelles sont les mesures prises pour assurer des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes, à la fin d'une période de six mois ?

À la fin de la période de six mois suivant l'arrivée de la personne qui immigre au Québec, les communications avec elle sont exclusivement en français. Pour déterminer la fin de cette

période, la date de son arrivée au Québec lui est demandée. S'il s'est écoulé moins de six mois depuis cette date, il est possible d'utiliser une autre langue que le français.

Le personnel peut faire la promotion de Francisation Québec, dont la mission est notamment de faciliter l'apprentissage du français chez les personnes immigrantes, et de favoriser ainsi leur intégration à la nation québécoise.

Quelles sont les mesures prises pour utiliser la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée ?

Si une personne immigrante admissible à l'exception demande qu'on communique avec elle dans une autre langue, le personnel doit, s'il maîtrise la langue maternelle de cette personne, privilégier l'utilisation de cette langue. Autrement, il peut proposer à la personne immigrante d'être accompagnée d'un interprète afin de s'assurer qu'elle comprend les échanges, d'utiliser un outil informatique offrant la traduction automatique ou la diriger vers un centre communautaire pour obtenir les services d'un interprète.

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.

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

À la demande d'une personne autochtone, l'Office peut utiliser une autre langue, en plus du français, afin de lui fournir des services. Cette exception pourrait notamment s'appliquer pour l'accueil, les demandes de renseignements ou de publications, la réception et le traitement de plaintes et le traitement de demandes d'accès à l'information.

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'Office applique le principe de retenue : la faculté d'utiliser une autre langue que le français ne doit pas entraîner son utilisation systématique. La première langue de contact doit toujours être le français.

Ainsi, avant d'utiliser une autre langue en plus de la langue officielle, le membre du personnel doit vérifier si la communication peut se faire en français. S'il s'avère qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris par son interlocuteur et comprendre ce que dit ce dernier dans ce contexte précis, il peut recourir à cette autre langue dans la mesure où il est capable de le faire. Ensuite, il doit vérifier auprès de la personne si elle est autochtone afin de déterminer si cette exception peut être utilisée. La validation se fait par une déclaration de bonne foi de la part de la personne qui a demandé que l'on s'adresse à elle dans une autre langue. Aucune pièce justificative n'est requise.

Si la personne est autochtone, il est possible :

- ➔ à l'écrit, d'utiliser une autre langue (au moyen d'une traduction de courtoisie), en plus du français ;
- ➔ à l'oral, d'utiliser une autre langue seulement (communication unilingue).

Une traduction de courtoisie doit toujours être présentée sur un support distinct (par exemple en pièce jointe dans un fichier Word nommé « Traduction » dans la langue visée), sans en-tête, ni logo, ni signature manuscrite, et la mention TRADUCTION dans la langue visée doit figurer dans le haut du document.

Organes d'information diffusant dans une autre langue – CLF 22.5

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les communications destinées à des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et dans la publicité qu'ils véhiculent.

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

Les porte-paroles de l'Office accordent des entrevues en français. Ils peuvent toutefois le faire dans une autre langue lorsque l'entrevue est diffusée dans un organe d'information utilisant uniquement cette autre langue, par exemple à la télévision, à la radio ou sur un site Web.

L'Office diffuse de l'information en français. Cependant, il peut parfois publier un message publicitaire dans une autre langue pour joindre certains groupes de la population.

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 ?

Avant d'accepter une demande d'entrevue dans une autre langue que la langue officielle, les porte-paroles de l'Office doivent s'assurer qu'il n'est pas possible d'utiliser le français. S'il s'agit d'une demande pour un organe d'information diffusant uniquement dans cette autre langue, il est possible d'accorder l'entrevue dans cette autre langue, s'ils sont en mesure de le faire.

Si l'Office diffuse un message publicitaire dans une autre langue, le même contenu doit déjà avoir été diffusé en français ou l'être simultanément, d'une façon au moins aussi évidente. Cela s'applique notamment aux médias imprimés ainsi qu'aux messages radio et télé. Quant aux publications dans les réseaux sociaux, elles doivent être exclusivement en français.

Inspection ou enquête – personnes physiques CLF 16 RLA 2(6)

Un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin d'exercer une fonction d'inspection ou de nature équivalente ou encore d'enquête.

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'Office peut utiliser une autre langue, en plus du français, dans le contexte de ses activités de surveillance, lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de comprendre le français écrit et que cela peut nuire à l'inspection ou à l'enquête.

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'employée ou l'employé doit toujours utiliser le français en premier. Si la personne ne comprend pas le français, il est possible de lui fournir une traduction de courtoisie dans une

autre langue, en plus du français, afin qu'elle comprenne bien le contenu d'une communication écrite dans le contexte d'une inspection ou d'une enquête.

Une traduction de courtoisie doit toujours être présentée sur un support distinct (par exemple en pièce jointe dans un fichier Word nommé « Traduction » dans la langue visée), sans en-tête, ni logo, ni signature manuscrite, et la mention TRADUCTION dans la langue visée doit figurer dans le haut du document.

3.4 Thème 5 – Les contrats et les ententes

Service reçu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise – non-disponibilité en français – 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.

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

Il est possible d'avoir recours à cette exception lorsque l'Office a besoin d'un service qui n'est pas offert en français et qui n'est pas destiné au public. Il peut s'agir, par exemple, du service à la clientèle de Microsoft pour l'Office, en lien avec un produit ou service informatique utilisé à l'interne.

Il peut s'agir également d'écrits transmis à l'Office par le siège ou l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec, en lien avec des contrats de services professionnels d'aide aux enquêtes ou d'achat de logiciels ou d'équipements informatiques, notamment pour la protection des actifs informationnels (sécurité) ou afin de remplir la mission de l'organisation, et ce, seulement dans les cas où aucun logiciel offrant les mêmes fonctionnalités n'existe 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 ?

Lorsqu'un service est requis pour les besoins internes de l'Office, le personnel doit toujours vérifier si le service est offert en français avant de l'accepter dans une autre langue. De plus, aucun renouvellement d'un service dans une autre langue ne doit être effectué sans vérifier auparavant la disponibilité d'un service équivalent en français.

3.5 Thème 7 – Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations avec l'extérieur du Québec

Communication avec un autre gouvernement – 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.

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 dans le cadre d'activités de coopération avec d'autres gouvernements qui n'ont pas le français comme langue officielle, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs, d'échanger et d'établir des partenariats et de favoriser la concertation entre les gouvernements ainsi qu'avec divers organismes, ce qui s'inscrit dans le mandat de l'Office.

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'une communication s'adresse à un gouvernement n'ayant pas le français comme langue officielle, la communication écrite se fait en français. Elle peut toutefois être accompagnée d'une version dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention TRADUCTION dans la langue visée. Si la communication est transmise par courriel, sa traduction est jointe dans un fichier distinct nommé « Traduction » dans la langue visée.

Coopération avec les autorités compétentes – CLF 22.5

Un organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français 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 et 16.1 de même qu'aux articles 21 à 21.3 de la CLF.

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 dans le cadre d'activités de coopération avec les autorités compétentes d'un autre État, par exemple lors des travaux de comités sur les mesures et normes en consommation ou dans le secteur de l'automobile. Il peut également s'agir de représenter les intérêts des consommateurs québécois, d'échanger des informations et de bonnes pratiques ainsi que de favoriser la concertation entre les États, ce qui s'inscrit dans le mandat de l'Office.

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 ?

Quand un membre du personnel doit communiquer oralement avec les autorités compétentes d'un autre État, il doit d'abord le faire en français pour vérifier s'il est compris dans cette langue. Si l'utilisation d'une autre langue est nécessaire à l'intercompréhension, il doit vérifier si un service d'interprétation est disponible. Si ce n'est pas le cas, l'emploi d'une autre langue que la langue officielle est permis.

À l'écrit, les communications et documents sont en français. Ils peuvent toutefois être accompagnés d'une version dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention TRADUCTION dans la langue visée. Si l'écrit est transmis par courriel, sa traduction est jointe dans un fichier distinct nommé « Traduction » dans la langue visée.

