

DIRECTIVE RELATIVE

à l'utilisation d'une autre langue que le français



Table des matières

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Contexte..... | 3 |
| Objectifs de la directive | 3 |
| Cadre de référence..... | 3 |
| Procédures qui s'appliquent à l'ensemble des employés de la Ville de Magog..... | 3 |
| Communications orales (en personne ou au téléphone) – Principes de base..... | 4 |
| Communications en personne | 4 |
| Communications téléphoniques | 4 |
| Communications écrites..... | 4 |
| Procédures exceptionnelles | 5 |
| Communications officielles | 5 |
| Exceptions..... | 5 |
| Lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent – CLF 22.3 | 5 |
| Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – CLF 22.3 | 5 |
| Personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais – CLF 22.3 | 6 |
| Accueil des personnes immigrantes – CLF 22.3..... | 6 |
| Services à certains organismes visés à l'article 95 et aux autochtones – CLF 22.3 | 6 |
| Service reçu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise - non-disponibilité en français – CLF 21.12..... | 6 |
| Contrat à l'extérieur du Québec – CLF 21.5 | 7 |

Contexte

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 *Charte de la langue française* (ci-après nommée simplement Charte). À la suite de ces modifications, le français a été consacré en tant que seule langue officielle et commune du Québec. **Les ministères et organismes gouvernementaux ont le devoir d'utiliser le français de façon exemplaire et exclusive, pour toute communication, qu'elle soit écrite ou orale. Seules certaines exceptions peuvent autoriser l'utilisation d'une autre langue que le français.** Le gouvernement du Québec a élaboré une Politique linguistique de l'État (PLE) qui contient les grandes orientations en matière d'exemplarité de la langue française que doivent respecter les organismes publics, dont fait partie la Ville de Magog.

Il est possible de consulter la PLE en cliquant sur le lien suivant : [Politique linguistique de l'État et directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français](#).

Objectifs de la directive

En tant qu'organisme concerné par la PLE, la Ville de Magog doit adopter une **directive** destinée à son personnel et au grand public. Cette dernière précise la nature des situations exceptionnelles dans lesquelles la Ville entend utiliser une autre langue que le français.

La mise en application de cette directive ne doit pas compromettre la qualité des services offerts aux citoyens.

La directive doit s'appuyer sur le cadre juridique établi par la Charte et ses règlements. Elle doit aussi :

- Présenter les règles d'application obligatoires;
- Préciser le cadre de référence;
- Énoncer les règles de conduite.

La directive s'applique à tous les employés municipaux, aux membres du conseil municipal et aux citoyens de la ville de Magog.

Cadre de référence

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente directive :

- [Charte de la langue française](#);
- [Règlement sur la langue de l'administration](#);
- [Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de la Ville et les documents rédigés ou utilisés en recherche](#).

Procédures qui s'appliquent à l'ensemble des employés de la Ville de Magog

La Ville de Magog encourage l'utilisation de la langue française. Tous les membres du personnel doivent utiliser exclusivement le français dans toutes les sphères de leurs activités professionnelles, sauf en cas d'exceptions énoncées dans la présente directive.

Communications orales (en personne ou au téléphone) – Principes de base

Lorsqu'une personne en présentiel ou au téléphone s'adresse à un employé dans une autre langue que le français, l'employé concerné doit :

- 1) Vérifier avec cette personne si elle est en mesure de s'exprimer en français.
 - a. Si c'est possible :
 - i. L'employé et la personne externe poursuivent en français.
 - b. Si ce n'est pas possible, valider avec cette personne si elle est en mesure de comprendre le français, même si elle choisit de répondre en anglais.
 - i. Si c'est possible :
 1. L'employé poursuit en français.
 2. La personne externe poursuit en anglais
 - ii. Si ce n'est pas possible :
 1. Vérifier si cette personne répond à l'une des exceptions prévues à la Charte de la langue française en consultant le www.quebec.ca/languedeservice.

Communications en personne

Des affiches seront apposées aux différentes réceptions des bâtiments municipaux accessibles au public.

Ces affiches mentionneront, en français et en anglais, les différentes exceptions qui permettent aux employés d'utiliser une autre langue que le français. Au besoin, les employés pourront inviter les personnes à lire cette affiche pour obtenir plus de détails.

Communications téléphoniques

Lors d'appel à la Ville de Magog, un message enregistré mentionnant que les communications se font exclusivement en français est diffusé automatiquement. Dans le cas où les personnes souhaiteraient avoir plus de détails, les employés doivent les référer, en français, au site Internet www.quebec.ca/languedeservice.

Communications écrites

Lorsqu'une personne communique par écrit avec la Ville de Magog dans une autre langue que le français (courriels, requêtes, médias sociaux, etc.), les employés doivent répondre en français en copiant-collant les explications suivantes :

Hello, we invite you to copy and paste the following text on translator.

En vertu de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (Loi 14), il est maintenant exigé que les employés des administrations publiques communiquent exclusivement en français, sauf exception. Afin de savoir si vous faites partie de ces exceptions, nous vous invitons à consulter le site Internet du gouvernement du Québec au www.quebec.ca/languedeservice. Vous pouvez également lire la directive de la Ville de Magog sur l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle. Si vous considérez pouvoir communiquer avec nous dans une autre langue que le français, veuillez nous indiquer en vertu de quelle exception.

S'il s'agit d'une communication par lettre dans une autre langue que le français, les employés doivent répondre en français en utilisant le modèle de lettre disponible sur l'intranet.

Procédures exceptionnelles

La Ville de Magog s'engage à utiliser et à promouvoir le français dans les situations prévues par la Charte de la langue française. Toutefois, il peut être permis de communiquer en utilisant une autre langue que le français lors des circonstances suivantes :

Communications officielles

- Les communiqués de presse destinés à des organismes d'information qui diffusent dans une autre langue que le français peuvent être traduits sur demande;
- Les conférences de presse doivent se dérouler en français sauf pour les membres du conseil municipal qui peuvent communiquer dans une autre langue que le français.
- Les entrevues avec des médias qui diffusent dans une autre langue que le français peuvent être faites dans une autre langue.

Exceptions

Certaines exceptions, prévues par la Charte de la langue française et ses règlements, ont été adoptées par la Ville de Magog. Elles s'appliquent à l'ensemble des services municipaux.

Lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent – CLF 22.3

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 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 canaux de communication officiels de la Ville ne sont pas visés par cette exception et sont rédigés exclusivement en français.

Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – CLF 22.3

Les employés municipaux peuvent utiliser une autre langue que le français dans leurs communications lorsque les principes de justice naturelle l'exigent. Cette exception peut s'appliquer lorsqu'une personne physique n'est pas en mesure de communiquer en français et qu'il est nécessaire d'utiliser une autre langue que le français pour qu'elle comprenne ce qui lui est reproché et qu'elle puisse répondre adéquatement.

Personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais – CLF 22.3

Les employés municipaux doivent d'abord s'adresser à leur interlocuteur en français. Si, toutefois, la personne confirme avoir reçu 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.

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 Magog.

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 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, plus précisément 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 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, par exemple dans la langue maternelle de la personne immigrante. L'employé doit demander la date d'arrivée de la personne immigrante. Si cette date est supérieure à six mois, les employés devront communiquer avec elle en français uniquement.

Les campagnes et les publicités relatives à l'annonce de services ou d'événements de la Ville de Magog 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

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.

Service reçu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise - non-disponibilité en français – CLF 21.12

Les employés municipaux peuvent avoir à communiquer dans une autre langue que le français, principalement en anglais, avec toute personne morale ou entreprise, entre autres, 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

Les employés municipaux sont autorisés à communiquer, oralement ou 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 préféablement 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.

**Directive relative à l'utilisation
d'une autre langue que le français**

EXTRAIT DES PROCÈS-VERBAUX DU CONSEIL MUNICIPAL

À une séance ordinaire du conseil municipal de la Ville de Magog tenue le 2 septembre 2025, lors de laquelle il y avait quorum.

La résolution suivante a été adoptée :

271-2025 Adoption de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français

ATTENDU QUE la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, sanctionnée le 1er juin 2022, instaure un devoir d'exemplarité de l'État afin de marquer l'importance du rôle de l'administration québécoise dans la pérennité de la langue française;

ATTENDU QU'afin de soutenir l'administration dans ce nouveau devoir, la Loi prévoyait l'adoption d'une Politique linguistique de l'État, laquelle a été adoptée le 22 février 2023;

ATTENDU QUE la Politique linguistique de l'État s'applique aux ministères, aux organismes gouvernementaux et municipaux ainsi qu'aux institutions parlementaires au sens de l'annexe I de la Charte de la langue française;

ATTENDU QUE pour remplir les exigences de la Politique linguistique de l'État, la Ville de Magog doit se doter d'une directive, précisant la nature des situations pour lesquelles l'utilisation d'une autre langue que le français sera acceptée;

IL EST proposé par la conseillère Nathalie Laporte

Que la Ville de Magog adopte la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français, préparée par la Direction communications, technologies et services aux citoyens, le 2 septembre 2025.

Que la présente directive soit transmise au ministère de la Langue française et diffusée sur le site Internet de la Ville de Magog.

ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ

Je soussignée, Me Marie-Pierre Gauthier, greffière de la Ville de Magog, certifie par les présentes que l'extrait ci-dessus est vrai.

À Magog, le 3 septembre 2025



Greffière – Ville de Magog

