

Directive précisant la nature
des situations dans lesquelles
le réseau de la santé
et des services sociaux
entend utiliser une autre langue
que le français dans les cas
où le permettent les dispositions
de la Charte de la langue française

DATE D'ADOPTION PAR LE MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE : 3 juillet 2024

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 18 juillet 2024

ÉDITION :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-98092-6 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2024

Table des matières

1. CONTEXTE.....	1
2. Services à la population, aux usagers et aux personnes	2
2.1. Lorsque la santé l'exige	2
2.2. Communications écrites.....	3
2.3. Communications orales.....	4
3. Communications orales et écrites avec les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais.....	6
4. Communications orales et écrites avec les personnes qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec un organisme.....	6
5. Communications orales et écrites avec les membres des Premières Nations et des Inuit.....	6
5.1. Personnes morales et les entreprises (Premières Nations et Inuit).....	6
5.1.1. Communications écrites (Premières Nations et Inuit)	6
5.1.2. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue (Premières Nations et Inuit).....	7
6. Communications orales et écrites avec les personnes immigrantes	7
7. Régime des plaintes.....	8
8. Programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise	9
9. Dossier de l'utilisateur	9
10. Établissements ou organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la CLF.....	9
11. Recherche.....	10
11.1. Documents rédigés ou utilisés en recherche	10
11.1.1. Règle générale	10
11.1.2. Documents rédigés ou utilisés en recherche pouvant être à la fois en français et dans une autre langue ou uniquement dans une autre langue	10
11.2. Contrats dans le cadre de projets de recherche	11
11.2.1. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être en français avec une version jointe dans une autre langue, dans le cadre d'un projet de recherche	11
11.2.2. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être uniquement dans une autre langue, dans le cadre d'un projet de recherche.....	11
12. Communications écrites et orales.....	11

12.1.	Règle générale	11
12.2.	Communications adressées à des personnes morales.....	12
13.	Matière contractuelle.....	12
13.1.	Principes généraux	13
13.2.	Personnes morales ou entreprises établies à l'extérieur du Québec	13
13.3.	Biens et produits.....	13
13.4.	Services.....	14
13.5.	Clauses contractuelles.....	15
13.5.1.	Clauses types	15
13.5.1.1.	Exemple de libellé d'une clause linguistique apparaissant dans un appel d'offres	15
13.5.1.2.	Pour tout contrat.....	15
13.5.1.3.	Contrat d'approvisionnement	15
13.6.	Langue des contrats et des écrits qui leur sont relatifs.....	15
13.6.1.	Règle générale	15
13.6.1.1.	Contrats exclusivement en français.....	15
13.6.1.2.	Écrits relatifs aux contrats exclusivement en français	16
13.6.2.	Contrats pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue.....	16
13.6.2.1.	Principes	16
13.6.2.2.	Écrits relatifs aux contrats pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue	16
13.6.2.3.	Contrats avec délai de signatures.....	17
13.6.3.	Contrats pouvant être rédigés dans une autre langue seulement.....	19
13.6.3.1.	Écrits relatifs aux contrats pouvant être rédigés dans une autre langue seulement	19
13.7.	Contrats – communications orales.....	20
14.	Affaires intergouvernementales et internationales.....	20
14.1.	Communications écrites.....	20
14.1.1.	Règle générale	20
14.1.2.	Unilingue français	20
14.1.3.	Utilisation d'une autre langue, en plus du français, à l'écrit.....	20
14.2.	Ententes intergouvernementales et internationales et écrits relatifs	21

14.3. Communications orales et écrites nécessaires à la conclusion d'un contrat ou d'une entente pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue.....	21
15. Affichage.....	22
16. Site Web	22
17. Mesures à mettre en œuvre pour assurer, à la fin d'une période de six mois, des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes.....	23

Définitions, sigles et acronymes

CLF : Charte de la langue française.

Intervenant : Tout membre du personnel de l'organisme du réseau qui transige de près (intervention clinique) ou de loin (intervention administrative) avec la population, un usager ou son représentant dans le cadre de l'offre de services de santé et de services sociaux. Un médecin, un dentiste ou une sage-femme, autre qu'un cadre de l'organisme, est réputé ne pas faire partie du personnel de l'organisme.

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux.

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

OMS : Organisation mondiale de la Santé.

Organisme : Un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2); un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5); le gestionnaire des assurances du réseau de la santé et des services sociaux visé par l'article 435.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux; un centre de communication santé visé par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2).

Personne d'expression anglaise reconnue : Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais au Québec.

Personne : Une personne physique.

Population : Personnes et usagers desservis par l'organisme, ou une de ses installations, dans un territoire déterminé.

Représentant : Représentant légal ou un membre de la famille, proche aidant ou accompagnateur de l'usager.

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux.

Santé : Selon l'OMS, la santé se décline dans toutes ses formes, notamment physique, mentale, psychosociale et populationnelle et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Elle est entendue de cette même façon dans l'offre de services de santé et de services sociaux du gouvernement du Québec, de même que pour l'application de la présente directive.

Santé publique : Selon l'OMS, il s'agit de l'ensemble des efforts déployés par des institutions publiques dans une société pour améliorer, promouvoir et restaurer la santé de la population grâce à une action collective.

Usager : Un usager est une personne qui a, ou qui a eu, recours aux services de santé ou aux services sociaux donnés par un établissement du RSSS du Québec. Les droits de l'usager peuvent

être exercés par son représentant si l'utilisateur le demande ou s'il est inapte. Il n'y a aucune restriction quant à la nature, à la fréquence ou à la continuité du service reçu par l'utilisateur¹.

1. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002052/>

1. CONTEXTE

La Charte de la langue française (CLF) fait du français la langue officielle du Québec. Seule cette langue y a ce statut. Le français est aussi la seule langue commune de la nation québécoise et constitue l'un des fondements de son identité distincte (CLF, art. 1).

Pour garantir le statut de la langue française au Québec, la CLF institue des droits linguistiques fondamentaux auxquels elle confère un caractère exécutoire. Tous les travailleurs, incluant ceux de l'Administration, ont le droit d'exercer leurs activités en français (art. 4). De même, toute personne a le droit que l'Administration communique avec elle en français (art. 2) et les consommateurs de biens et de services ont le droit d'être informés et servis en français (art. 5). Toute personne domiciliée au Québec a le droit aux services de francisation prévus par la CLF pour faire l'apprentissage du français (art. 6.1).

Pour réaffirmer le français en tant qu'unique langue officielle de l'État québécois, la CLF, telle que modifiée par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, sanctionnée le 1^{er} juin 2022, requiert de l'Administration qu'elle soit exemplaire en matière linguistique. À ce titre, elle ne fait pas une utilisation systématique d'une autre langue que le français, c'est-à-dire que, dans les cas où les dispositions de la présente section lui accordent la faculté d'utiliser cette autre langue, elle utilise néanmoins exclusivement le français dès qu'elle l'estime possible.

Les organismes du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) font partie intégrante de l'Administration au sens de l'Annexe 1 de la CLF. En vertu de cette loi, un organisme de ce réseau utilise la langue française de façon exemplaire dans toutes ses activités, sauf exceptions prévues par la CLF :

- il utilise exclusivement cette langue lorsqu'il écrit;
- il utilise exclusivement cette langue dans ses communications orales;
- il ne fait pas une utilisation systématique d'une autre langue que le français, c'est-à-dire que, dans les cas où les dispositions de la CLF lui accordent la faculté d'utiliser cette autre langue, il utilise néanmoins exclusivement le français dès qu'il l'estime possible.

L'article 29.16 de cette loi précise que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) doit prendre une directive applicable aux organismes du RSSS. Cette directive, révisée au moins tous les cinq ans, précise la nature des situations dans lesquelles ces organismes entendent utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la section I du chapitre IV, titre I de la CLF. Elle a pour objet de contextualiser les situations exceptionnelles dans lesquelles le RSSS pourra utiliser une autre langue que le français et de permettre au RSSS, conformément au cadre législatif dont l'objectif est notamment d'assurer que le français soit la langue commune au Québec, de respecter la responsabilité populationnelle légale et de s'assurer que les usagers reçoivent les services de santé et de services sociaux adéquats.

2. Services à la population, aux usagers et aux personnes

Toute communication orale ou écrite doit être en français. Toutefois, une **autre langue que le français** peut être utilisée dans les situations qui suivent.

2.1. Lorsque la santé l'exige

Un organisme peut déroger à l'obligation d'utiliser exclusivement le français lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent (CLF, art. 22.3).

« Lorsque la santé l'exige » réfère à toute situation d'urgence ou circonstance physique, mentale, psychosociale et populationnelle dans laquelle l'utilisateur doit :

- recevoir de l'assistance;
- donner son consentement aux soins avant que ces derniers lui soient prodigués;
- participer aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être.

Étant entendu que les soins doivent être prodigués de façon scientifique, humaine et sociale, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire dans le **respect du code de déontologie** de chaque intervenant.

La dérogation s'applique à tous les soins et services² offerts par les organismes du RISS, notamment : santé publique, santé physique, activités cliniques et d'aide, soutien à l'autonomie des personnes âgées, déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme, jeunes en difficulté, dépendances, santé mentale, protection de la jeunesse, services préhospitaliers d'urgence et tout autre programme ou service offert par les organismes du RISS.

La Directive aborde, sous les sections pertinentes, le régime d'examen des plaintes ainsi que la recherche concernant la santé physique, mentale, psychosociale et populationnelle.

À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter :

Le service de santé publique d'un organisme qui doit s'adresser à la population et aux élèves anglophones de son territoire en ce qui concerne la santé et la sécurité (ex. : sécurité au travail des travailleurs agricoles saisonniers, etc.), la prévention de maladies (ex. : campagne de vaccination massive dans les écoles contre les virus du papillome humain, etc.) et les mesures d'urgence en cas de catastrophe, de crise sanitaire, d'épidémie ou de pandémie (ex. : COVID-19), etc.

Dans tous ces cas, l'organisme utilise d'abord exclusivement le français. S'il évalue que les objectifs visés en matière de santé ne peuvent être atteints par l'utilisation exclusive du français, l'organisme peut, lorsque la santé l'exige, se servir d'une autre langue.

2. <https://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/systeme-de-sante-et-de-services-sociaux-en-bref/programmes-services-et-programmes-soutien>

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>

2.2. Communications écrites

Selon le principe général de la CLF, toute communication écrite ou orale doit être exclusivement en français. Toutefois, dans certaines situations, la CLF accorde la faculté d'utiliser, en plus du français, une autre langue que le français.

Ainsi, il est possible de communiquer par écrit avec un usager dans une autre langue que le français, **si une version française est également jointe**, lorsqu'il est inscrit au dossier de l'usager que lui ou son représentant exprime qu'il ne comprend pas ou ne semble pas comprendre le français ou que celui-ci a demandé que l'on communique avec lui dans une autre langue que le français, et que **sa santé l'exige**, c'est-à-dire, sans toutefois s'y limiter, lorsque :

- l'urgence de la situation le requiert;
- la compréhension semble insuffisante, ce qui peut compromettre la santé de l'usager;
- l'usager n'est pas en mesure de donner son consentement aux soins, avant que ces derniers lui soient prodigués;
- l'usager n'est pas apte à comprendre toutes les informations lui permettant de participer aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être;
- l'usager ne comprend pas suffisamment les modalités d'accès aux ressources disponibles et que cela entraîne une conséquence directe sur l'accès continu, personnalisé et sécuritaire aux soins et aux services de santé.

Par conséquent, les documents permettant à l'usager de comprendre les soins et services qu'il reçoit, consentir de façon libre et éclairée à ces soins et à ces services afin de prendre des décisions libres et éclairées affectant sa santé et son bien-être, peuvent être disponibles pour l'usager dans une langue qu'il comprend, **en plus du français**.

Les principes suivants peuvent guider la réflexion :

- Le document entraîne-t-il des conséquences légales (par exemple : document de consentement)?
- La bonne compréhension du document permet-elle de rendre les soins et services plus sécuritaires pour l'usager (par exemple : instructions en lien avec un traitement suivi à domicile)?
- La bonne compréhension du document permet-elle une meilleure implication de l'usager, de sorte que les soins et services sont rendus de façon plus fluide (par exemple : documents d'enseignement préparatoires pour un examen, une procédure ou une intervention chirurgicale)?

L'organisme du RSSS ou l'intervenant peut dans ce cas avoir recours à des services de traduction ou écrire lui-même dans une autre langue s'il en a la capacité.

À ce titre et sans s'y limiter, citons les exemples suivants :

- Une jeune fille âgée de 14 ans (âge légal pour décider sans autorisation d'un parent) qui se retrouve à la clinique Jeunesse d'un centre local de services communautaires pour se faire avorter. Elle est accompagnée de sa tante ou encore de son amie qui sera

responsable de suivre les consignes après la procédure et cette personne ne comprend pas le français, il est permis de lui remettre l'aide-mémoire dans une autre langue.

- Des parents qui exigent un rapport traduit en anglais concernant leur jeune aux services de la protection avant de se présenter au tribunal de la jeunesse; il est possible d'effectuer la traduction du rapport d'évaluation psychosociale pour ces derniers, afin de les accompagner vers une résolution ainsi que déterminer l'intervention clinique appropriée.
- La conjointe d'un usager ukrainien doit aider ce dernier à changer son cathéter lors d'une convalescence à domicile. Le couple parle très peu le français et indique ne pas comprendre les indications inscrites sur l'aide-mémoire remis à l'usager. Pour assurer la sécurité de l'usager, une version traduite en ukrainien de l'aide-mémoire pourra être remise à l'usager s'il en fait la demande.
- Pour fournir des services de santé ou des services sociaux à une personne physique qui se trouve dans les provinces maritimes pour tout établissement ayant un mandat suprarégional.
- Pour acheminer de l'information, sur l'état de santé de son parent inapte résidant dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) au Québec, à une personne résidant à l'extérieur du Québec.

Un organisme du RSSS doit d'abord communiquer avec les membres de la population qu'il dessert en français. En effet, l'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue que le français. Dans tous ces cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme doit toujours s'assurer de la volonté de son interlocuteur d'obtenir la communication dans une autre langue que le français.

Toutefois et puisque les organismes du RSSS ont l'obligation légale de desservir toute la population de leur territoire, il est possible de remettre sur demande, lors d'interactions avec des membres de la population qui ne comprennent pas le français ou qui ne peuvent s'exprimer dans cette langue, une traduction de certains documents lorsque la protection de la santé publique l'exige (article 1, paragraphe 4, Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)). Voici quelques exemples, sans toutefois s'y limiter, de type de documents permis :

Mesures d'urgence : Correspondance, dépliants, consignes écrites, outils d'enseignement dans le cadre des mesures d'urgence (ex. : en cas de catastrophe, lors d'épidémies/pandémies, lors de crises sanitaires, etc.).

2.3. Communications orales

L'intervenant doit d'abord communiquer avec l'usager en français. En effet, l'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue que le français. Cependant, les **situations et exceptions décrites dans le volet des communications écrites s'appliquent aux communications orales**. Il est donc possible d'utiliser une autre langue que le français à l'oral si cela est permis à l'écrit. Dans tous les cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme doit toujours s'assurer de la volonté de son interlocuteur d'obtenir la communication dans une autre langue que le français.

L'intervenant peut avoir recours aux services d'interprétariat, selon les modalités prévues aux *Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec*³, ou faire lui-même l'usage d'une autre langue s'il en a la capacité.

Les exemples suivants illustrent certains cas, circonstances et situations, dans lesquels un organisme peut utiliser une autre langue que le français, sans toutefois s'y limiter :

- Une dame se présente à l'urgence et est incapable d'exprimer en français la raison pour laquelle elle s'y trouve, puisqu'elle s'exprime en espagnol. L'intervenant, s'il en a la capacité, peut communiquer en espagnol avec elle ou faire appel à un interprète pour s'informer de son état de santé et pour la diriger vers le service approprié.
- Un père anglophone se présente à l'hôpital avec son fils de dix ans qui parle le français. La condition de l'enfant est grave et nécessitera une intervention médicale immédiate. L'intervenant peut, s'il en a la capacité, utiliser l'anglais afin d'obtenir sans délai le consentement du père.
- Un préposé d'un centre de communication santé (811) reçoit un appel concernant un adolescent en état de psychose qui s'exprime en anglais. Le préposé peut communiquer avec lui en anglais également.
- Une résidente d'un CHSLD souffrant de la maladie d'Alzheimer s'exprime en polonais et ne semble comprendre que cette langue. Un intervenant peut communiquer avec elle en polonais s'il en a la capacité. Il peut sinon avoir recours à l'interprétariat.
- Une intervenante de la protection de la jeunesse assure la prise en charge d'un enfant issu d'une famille immigrante. Les parents comprennent peu le français et peinent à contribuer aux échanges relatifs à leur enfant. L'intervenante peut faire la demande d'un interprète pour l'accompagner lors des rencontres planifiées avec la famille, jusqu'à ce que celle-ci soit en mesure de comprendre le français.
- Un usager autochtone se présente à l'urgence d'un hôpital et communique d'emblée en anglais avec les intervenants à l'accueil et les cliniciens. Ces derniers peuvent communiquer en anglais avec l'usager s'ils en ont la capacité sinon recourir aux services d'un interprète.
- Un usager présente des signes que sa santé et sa sécurité peuvent être compromises à court terme (indices suicidaires, attitudes ou comportements inquiétants ou menaçants, etc.). Le personnel peut utiliser une autre langue que le français pour assurer une prise en charge rapide et adéquate de celui-ci.
- Quelqu'un téléphone pour une prise de rendez-vous médical ou pour obtenir des renseignements sur son état de santé et cette personne ne peut s'exprimer ou comprendre suffisamment le français, la réceptionniste (intervenante) peut s'adresser à cette personne dans une autre langue.

3. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002180/>

3. Communications orales et écrites avec les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais

Un organisme du RSSS peut communiquer **en anglais exclusivement** avec une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais si celle-ci :

- s'est vu délivrer le document Déclaration d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais du ministère de l'Éducation du Québec;
- en fait expressément la demande.

L'organisme n'a pas cette faculté avec les personnes déclarées admissibles en vertu des articles 84.1 et 85 de la CLF (enfants de ressortissants étrangers qui séjournent temporairement au Québec).

4. Communications orales et écrites avec les personnes qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec un organisme

Si, avant le 13 mai 2021, un organisme du RSSS correspondait **seulement en anglais** avec une personne, il peut continuer de communiquer en anglais si :

- la correspondance était relative à un dossier qui concernait cette même personne;
- cette correspondance n'était pas uniquement motivée par l'état d'urgence sanitaire;
- l'organisme du RSSS est en mesure de confirmer cette correspondance avant le 13 mai 2021 (au moyen d'un code de langue inscrit avant le 13 mai 2021 ou d'une trace pertinente dans le dossier).

5. Communications orales et écrites avec les membres des Premières Nations et des Inuit

Un organisme du RSSS peut utiliser une autre langue, **en plus du français**, pour fournir des services aux membres des Premières Nations et des Inuit si l'utilisation exclusive du français nuit à une bonne communication et compréhension, la **version originale française devant être jointe**. Il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

Dans tous les cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme doit toujours s'assurer de la volonté de son interlocuteur d'obtenir la communication dans une autre langue que le français. Dans la mesure que le contexte s'y prête, l'organisme privilégie toujours l'utilisation des langues autochtones.

5.1. Personnes morales et les entreprises (Premières Nations et Inuit)

5.1.1. Communications écrites (Premières Nations et Inuit)

Les communications doivent être écrites en français. Toutefois, elles peuvent être rédigées dans une autre langue, **en plus du français**, lorsque l'usage exclusif du français n'est pas possible et que l'organisme communique, notamment, avec :

- une personne morale exemptée de l'application de la CLF en vertu de l'article 95 de celle-ci (Convention de la Baie-James et du Nord québécois et Convention du Nord-Est québécois et les Naskapis de Schefferville);
- un établissement d'une personne morale formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la CLF ou à une personne visée à cet article.

À titre d'exemples, sans toutefois s'y limiter, il peut s'agir de communications émises dans la région de la Montérégie-Est qui dessert les réserves d'Akwesasne et de Kahnawake pour le service jeunesse, ou de communications entre le Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.

L'organisme peut aussi utiliser une autre langue, **en plus du français**, lorsqu'il communique par écrit dans les cas suivants :

- afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95;
- afin de communiquer avec un conseil de bande et de lui fournir des services;
- afin de communiquer avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations.

5.1.2. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être à la fois en français et dans une autre langue (Premières Nations et Inuit)

Dans les situations énumérées ci-dessous, les contrats **sont en français**, mais une **version dans une autre langue** peut y être jointe.

Contrats conclus au Québec entre l'organisme et l'un des cocontractants suivants :

- Une entente en matière d'affaires autochtones visée à l'article 3.48 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.
- Un organisme exempté de l'application de la CLF en vertu de l'article 95 (personnes et organismes visés par la Convention de la Baie-James et du Nord québécois et les Naskapis de Schefferville) ayant le droit d'utiliser le Cri, l'inuktitut et le Naskapi.
- Une personne morale ou une entreprise dont le seul établissement est situé dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la CLF.

Contrats conclus avec l'organisme dans les situations prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration :

- Lorsqu'un organisme contracte avec une personne morale ou une entreprise formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 de la CLF ou à une personne visée à cet article.

6. Communications orales et écrites avec les personnes immigrantes

Un organisme du RSSS peut utiliser, **en plus du français**, une autre langue lorsqu'il fournit aux personnes immigrantes des services pour l'accueil au sein de la société québécoise. Lorsque c'est

possible et que le volume de la demande le justifie, l'utilisation de la langue maternelle de la personne immigrante doit être privilégiée. Il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

La possibilité d'utiliser une autre langue que le français n'est toutefois applicable que durant les six mois suivant l'arrivée de la personne immigrante au Québec.

Des services d'accompagnement peuvent alors être mis en place pour soutenir ces personnes dans leurs interactions avec l'organisme, à savoir :

- [Francisation Québec](#);
- [Apprendre le français](#).

Dans tous ces cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme doit toujours s'assurer de la volonté de son interlocuteur d'obtenir la communication dans une autre langue que le français. Lorsque les circonstances s'y prêtent, l'intervenant demande à la personne immigrante si elle peut être accompagnée de quelqu'un qui peut faciliter la conversation ou avoir recours aux services d'interprétariat. L'intervenant utilise la langue française dès que possible.

7. Régime des plaintes

Selon le principe général de la CLF, toute communication écrite ou orale doit être exclusivement en français.

Toutefois, puisque :

- tout usager du RSSS qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe peut signaler la situation ou porter plainte⁴;
- le recours au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est un droit;
- tout usager peut soumettre sa plainte dans une autre langue s'il est incapable de le faire en français (ex. : un citoyen déclaré admissible à recevoir l'enseignement en anglais, un nouvel arrivant, un étranger lors d'un séjour au Québec, et ce, qu'il soit encore sur le territoire québécois ou de retour chez lui), etc.

Par conséquent, un organisme du RSSS peut déroger à l'obligation d'utiliser exclusivement le français avec la personne qui a fait une plainte afin d'assurer l'accès au régime d'examen des plaintes prévu par la LSSSS, conformément à l'article 1(11) du Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche. Cette version doit être **accompagnée de la version française**.

Par exemple, sans toutefois s'y limiter :

- Une femme s'adresse, dans une autre langue que le français, au commissaire aux plaintes d'un institut de santé mentale concernant le respect de ses droits lors de sa récente mise

4. <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>

sous garde en établissement. Elle indique ne pas avoir compris les explications qui lui ont été données lors de cet épisode de soins. Le commissaire pourra recevoir la plainte relative aux soins et services reçus dans la langue de la plaignante et communiquer avec elle de la même manière par la suite, de sorte qu'elle puisse comprendre et prendre part aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être.

Dans tous ces cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme doit toujours s'assurer de la volonté de son interlocuteur d'obtenir la communication dans une autre langue que le français.

8. Programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise

L'utilisation d'une autre langue que le français est permise conformément à l'article 15 de la LSSSS, qui prévoit le droit aux personnes d'expression anglaise de recevoir, en langue anglaise, des services de santé et des services sociaux selon les modalités inscrites dans le programme d'accès d'un établissement (CLF, art. 22.5, par. 8).

La langue anglaise pourra donc être utilisée, à l'oral et à l'écrit, pour les communications et correspondances avec les usagers d'expression anglaise lorsqu'un organisme du RSSS offre des services indiqués comme étant accessibles dans cette langue dans le cadre d'un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise visé à l'article 348 de la LSSSS.

9. Dossier de l'utilisateur

Les pièces versées aux dossiers cliniques sont rédigées en français ou en anglais à la convenance du rédacteur (CLF, art. 27). Toutefois, il est loisible à chaque organisme d'imposer que ces pièces soient rédigées uniquement en français.

À la demande de toute personne autorisée à obtenir ces pièces, l'organisme doit, dans les plus brefs délais et à ses frais, fournir le résumé, rédigé en français, d'un dossier clinique de même que la version française de toute pièce versée au dossier qui comporte un renseignement en anglais ou dans une autre langue que le français.

10. Établissements ou organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la CLF

Un organisme du RSSS reconnu en vertu de l'article 29.1 de la CLF peut, selon les termes de la CLF, continuer d'utiliser une langue autre que le français dans le cadre de son mandat. Par exemple, un organisme ayant le droit d'offrir, oralement ou par écrit, ses services en italien en plus du français, pourra utiliser l'italien conformément aux dispositions de la CLF.

Cette exception vise uniquement l'utilisation de la langue qui fait l'objet d'une reconnaissance. L'organisme visé doit appliquer la présente directive pour l'utilisation d'une autre langue que le français ou la langue reconnue (ici l'italien).

Pour un **organisme reconnu, l’affichage peut être à la fois en français et dans la langue pour lequel il est reconnu**, pourvu que le **français y figure de façon nettement prédominante**.

Pour obtenir la liste des établissements et installations offrant l’ensemble de leurs services en français et en anglais, visiter la page [Services à la population d’expression anglaise](#).

Pour obtenir la liste des établissements et installations offrant l’ensemble de leurs services en français et dans d’autres langues, visiter la page [Services aux personnes issues des communautés ethnoculturelles](#).

11. Recherche

11.1. Documents rédigés ou utilisés en recherche

11.1.1. Règle générale

Les organismes utilisent exclusivement le français en matière de recherche. Toutefois, la CLF et ses règlements ont prévu certaines exceptions en ce qui concerne les documents rédigés ou utilisés en recherche.

11.1.2. Documents rédigés ou utilisés en recherche pouvant être à la fois en français et dans une autre langue ou uniquement dans une autre langue

Les documents destinés aux participants (par exemple, formulaire de consentement, matériel utilisé pour le recrutement, matériel d’information) doivent être approuvés en français par un Comité d’éthique de la recherche pour que l’autorisation à réaliser le projet de recherche soit émise. Cependant, ils peuvent exister dans une autre langue que le français si cela est nécessaire pour la population à recruter. De plus, les établissements peuvent exiger que ces documents soient déposés en français au début du processus du triple examen.

L’organisme peut utiliser **uniquement une autre langue que le français** pour les documents suivants rédigés ou utilisés en recherche (art. 2 du Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche) :

- la documentation de nature économique et financière;
- les renseignements transmis par un participant à une recherche ou par une personne qui y contribue pour y fournir de l’information;
- le matériel utilisé pour un sondage ou une enquête statistique, notamment un questionnaire ou un formulaire d’entrevue;
- la documentation nécessaire à un essai clinique, notamment le protocole de recherche, la brochure d’investigateur, le calendrier des procédures, le guide d’acquisition d’imagerie et le manuel de pharmacie;
- l’étude scientifique et son évaluation;
- les documents joints à une demande d’autorisation ou d’aide financière.

Ces documents et renseignements se déploient dans une variété de circonstances et de contextes, eu égard des opérations du RSSS. Toutefois, dans tous les cas, le français est à privilégier si les circonstances le permettent.

11.2. Contrats dans le cadre de projets de recherche

11.2.1. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être en français avec une version jointe dans une autre langue, dans le cadre d'un projet de recherche

Une **version dans une autre langue** peut être **jointe à la version française** d'un contrat ou d'un écrit relatif au contrat lorsqu'un organisme :

- Contracte ou conclut un contrat et qu'au moins un contractant ou un établissement participant au projet est situé à l'extérieur du Québec (art. 4 du Règlement sur la langue de l'Administration).
- Contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale, lorsque ce siège ou l'établissement est à l'extérieur du Québec (art. 4 du Règlement sur la langue de l'Administration).
- Adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité contrôlant une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège, cette société ou cette entité est à l'extérieur du Québec. Par exemple, lorsque le contrat de recherche ou la majorité de ces termes essentiels sont imposés par un contractant.

Il peut exister un délai entre la préparation ou transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature d'au moins l'une de celles-ci ou leur assemblage. Le français doit être privilégié dès que l'organisme l'estime possible. De plus, les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version et en signer une. À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut.

11.2.2. Contrats et écrits relatifs aux contrats pouvant être uniquement dans une autre langue, dans le cadre d'un projet de recherche

Lorsqu'un organisme contracte à l'extérieur du Québec, le contrat peut être rédigé dans une autre langue que le français (art. 21.5 de la CLF) si l'utilisation exclusive du français n'est pas possible.

Ces contrats et écrits se déploient dans une variété de circonstances et de contextes, eu égard des opérations contractuelles du RSSS. Toutefois, dans tous les cas, le français est à privilégier dès que l'organisme l'estime possible

12. Communications écrites et orales

12.1. Règle générale

Les organismes utilisent exclusivement le français dans leurs communications écrites. Toutefois, la CLF et ses règlements ont prévu certaines exceptions en ce qui concerne les communications écrites.

De plus, lorsqu'un contractant ou fournisseur se substitue à l'Administration pour offrir des services, il conserve la faculté de se servir d'une autre langue que le français, là où une exception permettrait à l'Administration de le faire. À titre d'exemples, sans s'y limiter :

- Pour fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, les contrats avec les centres médicaux spécialisés (chirurgies au privé).
- Pour fournir des services pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, en ce qui concerne les demandeurs d'asile.

Afin de faciliter la compréhension de la CLF, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit. De même, une autre langue que le français peut être utilisée oralement entre les chercheurs et pour la rédaction d'articles scientifiques révisés par des comités de pairs à des fins de publication dans des revues internationales.

12.2. Communications adressées à des personnes morales

Il est possible d'utiliser une autre langue, en plus du français, lorsque l'usage exclusif du français n'est pas possible et que la communication est adressée :

- uniquement au siège ou à un établissement de la personne morale ou de l'entreprise établie au Québec si ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec (et non au siège à l'extérieur du Québec ET à un de ses établissements au Québec);
- à une personne physique qui exploite une entreprise individuelle si on a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne dans le cadre de son dossier à titre de personne physique (éligible enseignement en anglais – déclaration de bonne foi).

À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter :

- lors de communications avec un interprète ou traducteur, éligible à l'enseignement en anglais, qui exploite une entreprise individuelle;
- pour obtenir de l'information concernant le dossier médical d'un étranger en séjour au Québec ou d'un nouveau citoyen québécois;
- pour planifier le transfert d'un Québécois hospitalisé en dehors de la province vers un établissement de santé du Québec;
- pour rapatrier un corps au Québec;
- lorsque cette autre langue est nécessaire à la coopération avec un organisme d'une autre province canadienne (sauf le Nouveau-Brunswick et le Yukon), d'un autre État (ex. : dans le cadre d'un projet sur les données en santé avec un hôpital du Danemark) ou une organisation internationale (ex. : pour des présentations ou la participation à un congrès international), etc.

13. Matière contractuelle

- Pour les contrats et ententes en matière d'affaires autochtones, consulter le chapitre 5.1.2 de la section « Personnes morales et les entreprises (Premières Nations et Inuit) ».
- Pour les contrats et ententes en recherche, consulter le chapitre 11.2. de la section « Recherche ».

13.1. Principes généraux

Les contrats conclus entre un organisme du RSSS et un autre organisme, une personne morale, une entreprise ou une personne physique qui exploite ou non une entreprise individuelle, ainsi que les écrits qui leur sont relatifs, sont rédigés exclusivement **en français**. Cela inclut les contrats de sous-traitance. **Il existe** toutefois **des exceptions** qui sont présentées dans les sections suivantes. Les situations et exceptions décrites en matière contractuelle s'appliquent tant à l'écrit qu'à l'oral.

En matière contractuelle, l'organisme exige en tout temps la disponibilité des documents en français. Il peut exiger la traduction s'il le juge approprié dans les circonstances ou si ses ressources humaines ne permettent pas de traiter convenablement de ceux-ci, lors de l'analyse et de la négociation du contrat. Si ces documents sont appelés à être diffusés au public, il s'assure de les rendre disponibles en français avant diffusion.

13.2. Personnes morales ou entreprises établies à l'extérieur du Québec

Les contrats et les écrits qui y sont liés doivent être rédigés en français. Toutefois, ils peuvent être rédigés dans une autre langue, **en plus du français**, lorsque l'organisme constate que l'usage exclusif du français n'est pas possible dans les situations suivantes :

- lorsque l'organisme contracte avec une personne morale ou une entreprise qui n'a aucun siège ou établissement au Québec, par exemple lors de transactions avec des compagnies pharmaceutiques, d'approvisionnement d'équipement médical, d'équipement informatique, d'ameublement, etc., n'ayant pas de siège social au Québec, ou avec des personnes morales ou associations situées à l'extérieur du Québec, par exemple l'Alliance pancanadienne et les associations mondiales (cancérologie, médicaments, etc.).
- lors de réclamations auprès de compagnies d'assurances d'usagers provenant de l'extérieur du Québec.

13.3. Biens et produits

La CLF précise que pour tout produit acquis au moyen d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise, toute inscription doit être rédigée en français (directement sur le produit, sur son contenant, sur son emballage, sur un document ou un objet l'accompagnant, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie). Le texte français d'une inscription sur un produit peut être assorti d'une ou plusieurs traductions. Cependant, les inscriptions rédigées dans une autre langue ne doivent pas l'emporter sur celles en français ou être accessibles (p. ex. en ligne) dans des conditions plus favorables que celles rédigées en français.

Ainsi, si un bien ou produit est offert par un fournisseur qui n'offre aucune inscription en français ou aucune traduction française (directement sur le produit, sur son contenant, sur son emballage, sur un document ou un objet l'accompagnant, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie) et que ce bien ou produit est aussi offert par un fournisseur dont les inscriptions sont écrites en français ou accompagnées d'une version française, l'établissement doit favoriser ce dernier, et ce, même si celui-ci est plus cher.

Toutefois et selon l'article 21.12 de la CLF, s'il est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent et dont les inscriptions sont conformes, ces dernières peuvent être dans une autre langue.

Sans s'y limiter, les circonstances suivantes s'appliquent :

- Si le produit provient de l'extérieur du Québec, que son utilisation est peu répandue au Québec et qu'il n'existe pas de produit de remplacement équivalent présenté en français au Québec.
- S'il s'agit d'un produit de remplacement en cas de rupture de la chaîne d'approvisionnement du fournisseur adjudicataire du contrat.
- S'il s'agit d'un fournisseur unique de produit, de bien, d'équipement médical, de prothèses, d'équipement informatique, etc.
- S'il s'agit d'une situation d'urgence et qu'il y a un risque pour la population. Par exemple, pour l'achat de masques lors de la pandémie de la COVID-19.

Lorsqu'un organisme se procure un produit dont les inscriptions ne sont pas en français, ce dernier doit procéder à une recherche préalable sérieuse et documentée de nature à justifier qu'il n'existe aucun autre fournisseur qui puisse lui fournir le produit en français. Le défaut de faire une telle recherche préalable constitue une entorse au cadre normatif.

Il est entendu que l'article 21.12 ne peut être utilisé dans le but d'éviter la concurrence entre les fournisseurs.

13.4. Services

Quant aux services obtenus d'une personne morale ou d'une entreprise destinés à l'organisme ou au public, ceux-ci doivent être rendus en français. Si les services ainsi obtenus sont destinés au public, le prestataire de services sera tenu aux mêmes obligations que l'organisme du RSSS. Autrement dit, le prestataire de services devra utiliser exclusivement le français à moins que la CLF ou ses règlements accordent à l'organisme du RSSS la faculté d'utiliser une autre langue.

Cependant, lorsque des services obtenus, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français, ceux-ci pourront être rendus dans une autre langue.

Ainsi, la rareté et la spécificité de services spécialisés et surspécialisés pourraient permettre l'utilisation d'une autre langue, lorsque ceux-ci ne sont pas destinés au public. À titre d'exemples, sans s'y limiter, les mandats de consultations de firmes internationales (ex. : mandat d'accompagnement pour l'amélioration des processus cliniques, etc.), les colloques et conférenciers ainsi que les firmes d'interprétariat.

Lorsqu'un établissement accepte des services qui ne sont pas offerts en français, ce dernier doit procéder à une recherche préalable sérieuse et documentée de nature à justifier qu'il n'existe aucun autre fournisseur qui puisse lui fournir le service en français. Le défaut de faire une telle recherche préalable constitue une entorse au cadre normatif.

Il est entendu que l'article 21.12 ne peut être utilisé dans le but d'éviter la concurrence entre les fournisseurs.

13.5. Clauses contractuelles

Les contrats comportent presque toujours des clauses types, qui sont réutilisées d'un contrat à l'autre. Ainsi, afin d'assurer la conformité des entreprises à leurs obligations linguistiques, un organisme du RSSS **doit inclure** à tout contrat ainsi qu'aux documents d'appel d'offres une ou plusieurs clauses linguistiques. En voici quelques exemples.

13.5.1. Clauses types

13.5.1.1. Exemple de libellé d'une clause linguistique apparaissant dans un appel d'offres

« L'entreprise s'engage à fournir à la personne désignée une preuve démontrant qu'elle a entrepris ou finalisé des démarches de francisation auprès de l'Office québécois de la langue française. Cette preuve doit prendre la forme d'une attestation d'inscription, d'un document établissant qu'elle a fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique, d'une attestation d'application de programme, ou encore d'un certificat de francisation. Le nom de l'entreprise ne doit en aucun cas figurer sur la liste prévue à l'article 152 de la CLF ».

13.5.1.2. Pour tout contrat

« L'entrepreneur ou le prestataire de services doit rendre ses services en français. Pour les services destinés au public, il doit se conformer aux dispositions de la CLF applicables à [nom de l'organisme du RSSS] comme si ce dernier rendait lui-même les services ».

13.5.1.3. Contrat d'approvisionnement

« Toute inscription relative à un produit obtenu en vertu du contrat doit être rédigée en français. Le texte français peut être accompagné d'une traduction dans une ou plusieurs autres langues, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français ou être accessible dans des conditions plus favorables ».

13.6. Langue des contrats et des écrits qui leur sont relatifs

13.6.1. Règle générale

13.6.1.1. Contrats exclusivement en français

En règle générale, les contrats conclus par un organisme du RSSS sont rédigés exclusivement en français. Toutefois, des exceptions sont prévues dans la CLF et ses règlements (voir ci-dessous). Tout contrat qui n'est pas visé par l'une des exceptions doit être rédigé exclusivement en français.

En matière contractuelle, lorsqu'une exception permet la communication d'un document – peu importe sa nature – dans une autre langue que le français, l'organisme s'enquiert en tout temps de la disponibilité des documents en français. Il peut exiger la traduction s'il le juge approprié dans les circonstances ou si ses ressources humaines ne permettent pas de traiter convenablement de ceux-ci, lors de l'analyse et de la négociation du contrat. Si ces documents sont appelés à être diffusés au public, il s'assure de les rendre disponibles en français avant diffusion.

13.6.1.2. Écrits relatifs aux contrats exclusivement en français

La règle générale veut que les écrits suivants soient rédigés exclusivement en français :

- les écrits transmis à l'organisme pour conclure un contrat avec lui;
- les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'organisme;
- les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat.

Toutefois, les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés **seulement dans une autre langue que le français** si l'organisme du RSSS y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française.

De manière générale, les écrits relatifs suivent le même régime que celui applicable au contrat.

13.6.2. Contrats pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue

13.6.2.1. Principes

Les contrats suivants peuvent **être à la fois en français et dans une autre langue** (bilingues). Toutefois, les deux versions **doivent être signées en même temps** et les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. **À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut.**

- Les contrats d'emprunt, les instruments et les contrats financiers ayant pour objet la gestion des risques financiers, par exemple les conventions d'échange de devises ou de taux d'intérêt, les contrats prévoyant l'achat ou la vente d'une option et les contrats à terme. À titre d'exemples, sans toutefois s'y limiter : lorsque le Centre universitaire de santé McGill a obtenu l'autorisation du MSSS d'obtenir du financement sur le marché financier pour le Glen (série d'obligations pour fiduciaires ainsi que tous les documents étaient en anglais avec la Banque Royale de Toronto); pour les communications dans le cadre des partenariats publics et privés; lors de transactions avec les banques américaines pour payer des fournisseurs américains, etc.

En cas de divergence entre la version française d'un contrat et celle dans une autre langue, l'adhérent peut invoquer l'une ou l'autre des versions, selon ses intérêts. Dans les autres types de contrats et de documents, la personne qui ne les a pas rédigés peut pareillement invoquer l'une ou l'autre des versions, selon ses intérêts.

La version française doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que l'autre langue et pouvoir être comprise sans que le lecteur ait à se reporter à une version dans une autre langue.

13.6.2.2. Écrits relatifs aux contrats pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue

Les écrits suivants peuvent être à la fois en français et dans une autre langue :

- les écrits transmis à l'organisme pour conclure un contrat avec lui;
- les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'organisme;
- les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat.

Les communications écrites visant à conclure un tel contrat peuvent être uniquement dans une autre langue que le français, à l'exception de celles nécessaires aux contrats de consommation à exécution successive.

De telles communications peuvent être rédigées **en français ainsi que dans une autre langue**.

Les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français si l'organisme du RSSS y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française.

13.6.2.3. Contrats avec délai de signatures

Dans les situations décrites ci-dessous, la **version française** peut être **accompagnée d'une version dans une autre langue** pour les contrats conclus au Québec. De plus, il peut exister un délai entre la transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature.

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. **À défaut d'une mention expresse, la version française prévaut.**

- Les contrats conclus avec une personne physique qui ne réside pas au Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour les conférenciers et experts-conseils.
- Les contrats conclus avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue à la *Loi sur la publicité légale des entreprises* et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle. À titre d'exemples, sans toutefois s'y limiter, pour les logiciels informatiques ou encore lors de services-conseils particuliers (ex. : firme pour la projection de lits d'hôpitaux requis pour répondre à la demande); les fournisseurs d'équipements et de matériaux pour les CHSLD, résidences intermédiaires et de type familial (ex. : couches, lits spécialisés et médicaments, etc.); les résidences de personnes âgées privées anglophones pour l'achat de places.
- Lorsqu'il y a lieu de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec dans le cadre d'un processus visant l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, dans le cas d'appels d'offres pour le matériel en santé (robots chirurgicaux, radiographie, etc.).
- Lorsqu'un organisme contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale, si ce siège ou l'établissement est à l'extérieur du Québec.
- Lorsqu'un organisme adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité contrôlant une personne morale établie au Québec, si ce siège, cette société ou cette entité est à l'extérieur du Québec.
- Lorsqu'un organisme contracte à la fois avec un fournisseur ou un prestataire de services et un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français.
- Lorsqu'il est impossible pour l'organisme de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable le produit ou le service recherché ou un autre produit ou service qui y est équivalent et conforme. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour l'approvisionnement de masques durant la pandémie de la COVID-19.

- Lorsque l'organisme contracte dans le domaine des technologies de l'information pour l'obtention de licences qui n'existent pas en français. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour les logiciels spécialisés dans le domaine de la santé.

13.6.2.3.1. Écrits relatifs aux contrats devant être rédigés en français pouvant être accompagnés d'une version dans une autre langue

Les écrits suivants peuvent être à la fois en français et dans une autre langue :

- les écrits transmis à l'organisme pour conclure un contrat avec lui;
 - les écrits qui se rattachent à un contrat auquel est partie l'organisme;
 - les écrits transmis, en vertu d'un tel contrat, par une partie à une autre à ce contrat.
- Le français et l'anglais peuvent également être utilisés lorsque l'organisme contracte au Québec avec l'un des cocontractants suivants :
- Une personne physique qui ne réside pas au Québec.
 - Une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

Toutefois, un écrit initiant des démarches en vue de conclure un contrat et transmis par l'un des cocontractants susmentionnés peut être rédigé dans une autre langue seulement.

Voici d'autres situations, prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration, dont la **version française** peut être **accompagnée d'une version dans une autre langue** :

- Lorsque le soumissionnaire ou le contractant doit, relativement à un contrat, transmettre des écrits qui n'existent pas en français, qui sont produits par un tiers, qui sont liés au domaine de l'assurance ou qui sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour transiger avec des courtiers d'assurances à l'échelle mondiale (ex. : Marsh), afin de pallier les besoins d'assurances non couverts par la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS).
- Lorsqu'il y a lieu de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec dans le cadre d'un processus visant l'adjudication ou l'attribution d'un contrat public. À titre d'exemples, sans toutefois s'y limiter, pour les équipements médicaux et les fournitures spécialisées.
- Lorsque le soumissionnaire ou le contractant doit, relativement à un contrat, transmettre des écrits qui, à la fois, n'existent pas en français, qui sont produits par un tiers, qui sont liés au domaine de l'assurance ou qui sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour les contrats conclus avec les entreprises à l'extérieur du Québec.
- Lorsqu'un organisme contracte ou conclut au Québec une entente dans le cadre d'un projet de recherche et qu'au moins un contractant ou un établissement participant est situé à l'extérieur du Québec.
- Lorsque l'écrit transmis à un organisme en vertu d'un contrat est destiné à être utilisé à l'extérieur du Québec.

- Lorsqu'un organisme contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion du contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale, lorsque ce siège ou l'établissement est à l'extérieur du Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, les échanges avec le siège social d'un fournisseur qui n'a qu'un point de services de type appel de service.
- Lorsqu'un organisme adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cette société est à l'extérieur du Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, les échanges avec le siège social d'un fournisseur qui n'a qu'un point de services de type appel de service.

Les communications écrites visant à conclure un contrat en français, accompagné d'une version dans une autre langue, peuvent être rédigées uniquement dans une autre langue.

Les écrits relatifs à un contrat peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français si l'organisme du RSSS y consent et s'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française.

13.6.3. Contrats pouvant être rédigés dans une autre langue seulement

Même lorsque l'organisme peut utiliser seulement une autre langue que le français, un organisme du RSSS doit s'assurer de rendre disponible en français toute partie d'un contrat ou d'un écrit rédigé seulement dans une autre langue à son personnel qui doit en prendre connaissance dans le cadre de ses fonctions. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas aux membres du personnel de l'organisme du RSSS qui participent à la négociation ou à la rédaction de ce contrat ou de ce document ni aux membres du personnel qui participent à la négociation ou à la rédaction de contrats ou de documents de même nature.

Un contrat peut être rédigé seulement dans une autre langue que le français dans les cas et les conditions suivantes :

- Contrat conclu à l'extérieur du Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, une entente conclue avec un hôpital en Alberta pour des essais cliniques en oncologie.
- Polices d'assurance n'ayant pas d'équivalent en français au Québec, si elles proviennent de l'extérieur du Québec ou si leur utilisation est peu répandue au Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, pour transiger avec des courtiers d'assurance à l'échelle mondiale (ex. : Marsh), afin de pallier les besoins d'assurance non couverts par la DARSSS.

13.6.3.1. Écrits relatifs aux contrats pouvant être rédigés dans une autre langue seulement

Lorsqu'un contrat peut être rédigé seulement dans une autre langue que le français, les écrits relatifs à ce contrat peuvent être rédigés seulement dans cette autre langue.

Les communications écrites visant à conclure un tel contrat peuvent être rédigées dans cette autre langue.

13.7. Contrats – communications orales

Toute exception permettant à l'organisme de recourir à une autre langue que le français à l'écrit dans une situation, lui confère aussi la faculté d'utiliser cette autre langue à l'oral dans la même situation.

14. Affaires intergouvernementales et internationales

14.1. Communications écrites

14.1.1. Règle générale

Les organismes utilisent exclusivement le français dans leurs communications orales et écrites, notamment avec les autres gouvernements. Cependant, la CLF et ses règlements ont prévu des exceptions en ce qui concerne les relations intergouvernementales et internationales, les autres gouvernements au Canada et les gouvernements étrangers.

14.1.2. Unilingue français

Au Canada, les institutions fédérales (y compris le gouvernement fédéral) sont régies par la Loi sur les langues officielles, ce qui signifie qu'elles utilisent le français et l'anglais. Les gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Yukon ont aussi l'anglais et le français comme langues officielles. Ainsi, toute communication avec une institution fédérale ou les gouvernements susmentionnés est rédigée **exclusivement en français**.

À l'étranger, le français est la langue officielle, ou l'une des langues officielles, de plusieurs pays et organisations internationales. Par conséquent, toute communication avec ces gouvernements ou organisations doit être en français (qu'ils communiquent ou non en français avec l'organisme du RSSS). L'organisme demande à un gouvernement ou à une organisation ayant le français comme l'une de ses langues officielles de communiquer avec lui en français.

14.1.3. Utilisation d'une autre langue, en plus du français, à l'écrit

Dans les situations décrites ci-dessous, les organismes ont la faculté de **joindre, à la version française, une version dans une autre langue** si ces communications sont destinées à des gouvernements ou autres entités qui n'ont pas le français comme langue officielle.

- Dans leurs communications écrites avec une personne morale de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français.
- Pour entretenir des relations à l'extérieur du Québec. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, dans le cadre d'un échange d'informations et de bonnes pratiques, notamment avec des personnes morales ou associations situées à l'extérieur du Québec, par exemple les associations mondiales (cancérologie, médicaments, etc.).
- Pour fournir des services menant à la délivrance d'un rapport ou d'une certification destinés à être utilisés à l'étranger. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, dans le cadre de la méthodologie de nouvelles procédures médicales.

Dans tous les cas, lorsqu'une exception permet une communication dans une autre langue que le français, l'organisme s'enquiert en tout temps de la possibilité de communiquer en français. Il

peut exiger la traduction de tout document s'il le juge approprié dans les circonstances ou si ses ressources humaines ne permettent pas de traiter convenablement de ceux-ci. Si ces documents sont appelés à être diffusés au public, il s'assure de les rendre disponibles en français avant diffusion.

14.2. Ententes intergouvernementales et internationales et écrits relatifs

Les ententes ci-dessous auxquelles l'organisme est signataire ainsi que les écrits qui leur sont relatifs doivent être rédigés en français. Une **version dans une autre langue peut cependant leur être jointe** :

- Les ententes intergouvernementales canadiennes au sens de l'article 3.6.2 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). À titre d'exemples, sans toutefois s'y limiter, des ententes de service entre le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais ou le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest et des hôpitaux de l'Ontario pour la prise en charge de services de santé ou de santé publique, etc.
- Les ententes internationales au sens de la Loi sur le ministère des Relations internationales (RLRQ, c. M-25.1.1) ou une entente visée à l'article 23 ou à l'article 24 de cette loi. À titre d'exemple, sans toutefois s'y limiter, les ententes de collaboration pour les échanges d'expertise de centres hospitaliers universitaires avec le Royaume-Uni et l'Australie.

Les écrits suivants qui sont relatifs aux ententes sont **rédigés en français**, mais **une version dans une autre langue peut être jointe** :

- les écrits transmis à l'organisme pour conclure une entente avec lui;
- les écrits qui se rattachent à une entente à laquelle est partie un organisme;
- les écrits transmis, en vertu d'une telle entente, entre les parties.

Les communications écrites nécessaires à la conclusion de telles ententes peuvent toutefois être dans une autre langue seulement.

Dans le cas où un organisme du RSSS choisit de joindre à l'entente une version dans une autre langue, il **peut y avoir un délai** entre la transmission de l'une ou l'autre des versions et la signature.

Les parties peuvent déterminer la valeur juridique de chaque version. À défaut d'une **mention expresse, la version française prévaut**.

14.3. Communications orales et écrites nécessaires à la conclusion d'un contrat ou d'une entente pouvant être rédigés à la fois en français et dans une autre langue

Pour les échanges courriels, les échanges verbaux et lors des rencontres, le français doit être utilisé en premier. Toutefois, si les parties prenantes n'ont pas une maîtrise du français leur permettant de procéder à la conclusion d'une entente, l'organisme pourra utiliser une autre langue que le français, pour s'assurer d'une compréhension commune et simplifier les échanges, de commun accord avec les parties prenantes. Par exemple, lors de rencontres virtuelles avec des

représentants de pays n'ayant pas le français comme langue officielle, l'usage de l'anglais sera possible si c'est aussi la langue privilégiée par les autres interlocuteurs, selon les pratiques internationales en cours. L'organisme propose toujours, en premier lieu, la tenue de la réunion en français.

15. Affichage

Au Québec, l'affichage public de tous les organismes ainsi que leurs installations doit se faire en français uniquement (art. 22, CLF).

16. Site Web

Tout le contenu du site Web d'un organisme du RSSS doit être accessible en français.

La page d'accueil doit être accessible par défaut en français, pour illustrer l'exemplarité de l'organisme.

Certaines pages ou sections doivent être accessibles en français exclusivement, sans possibilité de traduction. Celles-ci concernent notamment :

- les emplois/carrières de l'organisme;
- le contenu destiné aux ministères et organismes québécois;
- le contenu relatif au fonctionnement et à la structure administrative (organigramme, déclaration de services, etc.);
- le contenu destiné aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec.

Exception

Un organisme du RSSS peut, dans certaines circonstances, diffuser en français, puis dans une autre langue, notamment :

- lorsque l'exigent la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle (ex. : santé environnementale, santé en milieu scolaire, santé au travail, prévention des maladies infectieuses, campagne de vaccination, lors d'épidémies, de pandémies, de crises sanitaires, etc.).

En effet, puisque la santé doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l'intégrité d'une personne et puisque les établissements ont la responsabilité populationnelle de leur région, ces derniers peuvent, lorsque la santé l'exige, traduire de l'information dans une autre langue que le français et la rendre accessible dans une section séparée du contenu en français.

Exemple pour un contenu en anglais :

The Charter of the French language and its regulations govern [the consultation of English language content](#).

L'organisme ajoute, dans le bandeau, un lien sur les mots *consultation of English-language content*, qui pointera vers la page précisant les personnes physiques visées : <https://www.quebec.ca/en/government/policies-orientations/french-language/modernization-charter-french-language#c214034>.

1. Insertion d'un lien dans le bas de chaque page traduite.

Ce lien, intitulé [Who can consult this page?](#), doit **aussi** mener vers la page qui présente les exceptions. Il doit être traduit dans la langue de la page visée, le cas échéant.

Autres langues : le libellé du bandeau ainsi que la note de bas de page ont été traduits en plusieurs langues. L'organisme du RSSS peut obtenir les différentes versions disponibles sur la [page de publication du MLF](#).

17. Mesures à mettre en œuvre pour assurer, à la fin d'une période de six mois, des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes

L'organisme s'adresse d'abord exclusivement en français à tout usager. Une autre langue que le français pourra être utilisée à l'oral et à l'écrit, de préférence dans la langue maternelle de l'utilisateur, uniquement dans le cadre des exceptions susmentionnées.

Si un traitement ou service perdure, et qu'une autre langue que le français doit être utilisée pour plus de six mois après l'arrivée au Québec de la personne immigrante en conformité avec les critères d'exception de la présente directive, l'organisme informe l'utilisateur ou son représentant de l'existence de cours de francisation offerts par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, et lui en remet les coordonnées selon le cas, à savoir :

- [Francisation Québec](#);
- [Apprendre le français](#).

