

Aide-mémoire

L'usage du français dans les services de santé et les services sociaux

	Objet	Régime général ¹	Établissements reconnus ou désignés ²	Exceptions ou remarques
1	Dénomination (établissements, installations, directions, services, etc.)			
	<ul style="list-style-type: none"> • affiches, papier officiel, cartes professionnelles, imprimés, textes et documents administratifs 	<ul style="list-style-type: none"> • français seulement (art. 14) 	<ul style="list-style-type: none"> • français, emploi facultatif d'une autre langue (art. 26) avec prédominance du français pour les dénominations affichées (art. 24) 	
2	Affichage			
	<ul style="list-style-type: none"> • affiches, écriteaux, stands, banderoles, supports divers (y compris l'affichage des heures d'ouverture et la désignation des locaux) 	<ul style="list-style-type: none"> • français seulement (art. 22) 	<ul style="list-style-type: none"> • français, emploi facultatif d'une autre langue avec prédominance du français (art. 24) 	<ul style="list-style-type: none"> • français et une autre langue quand la santé ou la sécurité publique l'exigent (art. 22) • autres exceptions prévues par le Règlement sur l'affichage de l'Administration (r. 0.01)
3	Textes et documents			
	<ul style="list-style-type: none"> • rapports annuels, documents budgétaires et autres documents destinés au gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> • français (art. 15) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • le régime général s'applique * <i>le cas échéant, la version dans l'autre langue est présentée sur un support distinct et remise à une personne physique à sa demande</i> 	
	<ul style="list-style-type: none"> • textes et documents d'information destinés aux personnes physiques 	<ul style="list-style-type: none"> • français (art. 15) 	<ul style="list-style-type: none"> • français, emploi facultatif d'une autre langue 	<ul style="list-style-type: none"> • version dans une autre langue remise à une personne physique à sa demande (art. 15, al. 2), comme dans le cas des documents permettant à l'utilisateur d'exercer un droit ou de s'acquitter d'un devoir
	<ul style="list-style-type: none"> • textes et documents d'information destinés aux entreprises établies au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • français (art. 15) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> • documents assimilables à des actes de procédure 	<ul style="list-style-type: none"> • français ou anglais (art. 7, 4^o) 	<ul style="list-style-type: none"> • le régime général s'applique 	

¹ Par **Régime général**, on entend les **règles** imposées par la Charte de la langue française, dont les dispositions s'appliquent à la lumière des droits linguistiques fondamentaux qu'elle reconnaît, et de manière à ne pas restreindre le statut du français, conformément à l'article 40 de la Loi d'interprétation (L.R.Q., c.I-16); et les **recommandations** (précédées d'un astérisque) qui ont pour but de tenir compte du statut officiel du français et d'en assurer le rayonnement.

² L'expression « établissements reconnus » est aussi employée pour les installations reconnues. Voir les définitions dans l'encadré à la fin de l'aide-mémoire.

Note : Les articles mentionnés dans l'aide-mémoire sont ceux de la Charte de la langue française.

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
3	Textes et documents			
	<ul style="list-style-type: none"> supports électroniques (sites Web, documents électroniques, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 15) * <i>français seulement avec les entreprises établies au Québec</i> 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue * <i>français seulement avec les entreprises établies au Québec</i> 	<ul style="list-style-type: none"> mêmes exceptions que pour les versions papier des textes et documents d'information le français est présenté par défaut (art. 1 et 2), et l'accès à une autre langue fait l'objet d'un choix
	<ul style="list-style-type: none"> pièces versées aux dossiers cliniques 	<ul style="list-style-type: none"> les pièces versées aux dossiers cliniques sont rédigées en français ou en anglais à la convenance du rédacteur (art. 27) obligation de fournir en français les résumés des dossiers cliniques à la demande de toute personne autorisée à les obtenir (art. 27) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> à moins que l'établissement impose qu'elles soient rédigées uniquement en français (art. 27)
	<ul style="list-style-type: none"> avis de convocation, ordres du jour, procès-verbaux 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 19) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue 	
	<ul style="list-style-type: none"> permis, cartes, autorisations, certificats et autres documents similaires 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 15) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> publicités, communiqués et avis publics 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 15) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> possibilité de rédiger dans une autre langue la publicité et les communiqués destinés à des organes d'information diffusant dans une autre langue (art. 15, al. 2)
4	Communications écrites avec les personnes physiques (particuliers)			
	<ul style="list-style-type: none"> publipostage et envoi non personnalisé de documents, brochures, dépliants 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 1, 2, 15) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue (dans le même document ou dans le même envoi) 	
	<ul style="list-style-type: none"> correspondance et envoi personnalisé de documents (y compris les documents individualisés) 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 2 et 15) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> dans une autre langue à la demande d'une personne physique (art. 15, al. 2)
5	Communications écrites avec les entreprises et les personnes morales établies au Québec (sociétés par actions, associations, etc.)			
	<ul style="list-style-type: none"> imprimés (formulaires, bons de commande, factures, reçus, quittances et documents s'y rapportant) 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 16 et 141,5°) * <i>français seulement pour les formulaires destinés aux entreprises</i> * <i>français seulement, y compris dans les sites Web</i> 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> français et anglais dans le cas des formulaires annexés à des lois ou règlements (art. 7, 1° et 2)

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
5	Communications écrites avec les entreprises et les personnes morales établies au Québec (sociétés par actions, associations, etc.)			
	<ul style="list-style-type: none"> correspondance et documents individualisés 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 16 et 141,5°) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> le cas échéant, une traduction dans une autre langue peut accompagner la version française officielle
6	Communications écrites avec les autres gouvernements (gouvernement fédéral, gouvernements provinciaux ou étrangers, organismes internationaux)			
	<ul style="list-style-type: none"> communications écrites avec le gouvernement fédéral, ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 16) * <i>français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> communications écrites avec les autres gouvernements provinciaux 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 16) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> le texte français officiel peut être accompagné d'une version anglaise, de préférence sans en-tête ni signature, avec la mention « translation »
	<ul style="list-style-type: none"> communications écrites avec un gouvernement étranger ou avec une organisation internationale 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 16) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> le texte français officiel peut être accompagné d'une traduction, de préférence sans en-tête ni signature avec la mention « traduction » dans la langue en question, lorsque l'organisme visé n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail sous réserve des usages internationaux (art. 92)
7	Communications écrites au sein des organismes de l'Administration ou entre eux			
	<ul style="list-style-type: none"> bulletins d'information ou de liaison, notes, correspondance, avis, directives, documents de travail ou de gestion interne (procédures, politiques administratives, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> français uniquement (art. 4, 17 et 18) 	<ul style="list-style-type: none"> le français et une autre langue peuvent être utilisés en même temps dans leurs communications internes, leurs communications avec un autre établissement reconnu ou avec un autre organisme reconnu (art. 26) deux personnes peuvent utiliser la langue de leur choix entre elles, pourvu que l'établissement en rédige une version française à la demande d'un tiers intéressé (art. 26) 	
8	Contrats			
	<ul style="list-style-type: none"> contrats et documents qui s'y rattachent, appels d'offres, plans et devis, cahiers des charges 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 21 et Politique de gestion contractuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> possibilité de rédiger dans une autre langue que le français les contrats conclus à l'extérieur du Québec (art. 21)

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
8	Contrats			
	<ul style="list-style-type: none"> clause d'exigence du français obligatoire dans les appels d'offres, les contrats, les bons de commande 	<ul style="list-style-type: none"> les contrats doivent prévoir que tout bien ou service fourni à l'Administration doit être conforme à la Charte, y compris les produits informatiques (art. 4 et 51, et Politique de gestion contractuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> dans le cas de l'acquisition d'un logiciel qui n'existe pas en français, on doit préciser que la documentation qui l'accompagne, la formation, le soutien, etc., sont en français
9	Services au public			
	<ul style="list-style-type: none"> communications en assemblée délibérante 	<ul style="list-style-type: none"> toute personne a le droit de s'exprimer en français (art. 3) et que l'Administration communique avec elle en français (art. 2) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> accueil et communications orales 	<ul style="list-style-type: none"> le personnel de l'Administration s'adresse d'abord en français au public, au téléphone ou en personne (art. 1, 2 et 5) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> réponse possible dans une autre langue, à la demande d'une personne physique
	<ul style="list-style-type: none"> renseignements sur les dossiers cliniques remis aux personnes autorisées 	<ul style="list-style-type: none"> les résumés des dossiers cliniques doivent être fournis en français à la demande de toute personne autorisée à les obtenir (art. 27) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> services fournis par les membres des ordres professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> le public a le droit d'être informé et servi en français (art. 5, 20, 23) les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles en français (art. 30); ils doivent fournir en français, sans frais de traduction, à une personne qui fait appel à leurs services et qui en fait la demande, tout document qui la concerne (art. 30.1) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> messages enregistrés (boîtes vocales ou autres systèmes) 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 2 et 5) 	<ul style="list-style-type: none"> messages bilingues (français et une autre langue) facultatifs 	<ul style="list-style-type: none"> le cas échéant, le message dans une autre langue est accessible de façon distincte et sur demande, après un abrégé du menu principal
	<ul style="list-style-type: none"> conférences et allocutions 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 1, 2, 4 et 5) * <i>français seulement quand l'auditoire est constitué d'entreprises établies au Québec ou de membres d'ordres professionnels du Québec</i> 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient et que l'interprétation simultanée n'est pas disponible

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
9	Services au public			
	<ul style="list-style-type: none"> foires, expositions, présentoirs 	<ul style="list-style-type: none"> au Québec et à l'extérieur du Québec, l'information concernant l'Administration doit être offerte en français (art. 2, 4, 15, 16 et 22) * <i>les documents destinés aux entreprises établies au Québec sont offerts en français seulement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue l'affichage de l'information peut être fait en français et dans une autre langue, avec prédominance du français (art. 24) 	<ul style="list-style-type: none"> sur demande, un document peut être offert dans une autre langue (art. 15, al. 2)
10	Langue du travail			
	<ul style="list-style-type: none"> recrutement, sélection, nomination, mutation et promotion 	<ul style="list-style-type: none"> pour occuper une fonction dans l'Administration, il faut posséder une connaissance du français appropriée à cette fonction selon les critères et modalités fixés par l'établissement et approuvés par l'Office québécois de la langue française (art. 20) interdiction d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance (art. 46) 	<ul style="list-style-type: none"> un plan de services en français doit être approuvé par l'Office québécois de la langue française, et les personnes dont les postes sont désignés pour assurer les services au public en français doivent avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à leur fonction (art. 23) le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> recours possible devant la Commission des relations de travail ou un arbitre (art. 46), précédé, le cas échéant, d'une médiation par l'Office québécois de la langue française (art. 47) en cas de litige, le fardeau de la preuve revient à l'employeur
	<ul style="list-style-type: none"> offres d'emploi et de promotion 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 41) 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue (art. 26) 	
	<ul style="list-style-type: none"> publication des offres d'emploi dans les quotidiens 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 42) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> publication simultanée en français lorsque l'offre d'emploi paraît dans un quotidien d'une autre langue (art. 42)
	<ul style="list-style-type: none"> conventions collectives et annexes, y compris régimes de retraite et d'assurance collective 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 43) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	
	<ul style="list-style-type: none"> communications écrites des associations de salariés 	<ul style="list-style-type: none"> français avec leurs membres (art. 49) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> langue de l'interlocuteur dans une communication avec un membre en particulier (art. 49)
	<ul style="list-style-type: none"> sentences arbitrales et décisions rendues en vertu du Code du travail 	<ul style="list-style-type: none"> français ou anglais; traduction dans l'autre langue à la demande d'une partie, aux frais des parties (art. 44) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
10	Langue du travail			
	<ul style="list-style-type: none"> instruments de travail (y compris inscriptions, logiciels et documents qui accompagnent machines, appareils et véhicules) et tout type de documents de travail 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 4, 18, 51, 129 et Politique de gestion contractuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> les documents de travail utilisés peuvent être en français et dans une autre langue (art. 26) 	
	<ul style="list-style-type: none"> logiciels (réseaux, utilitaires, spécialisés, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> tout logiciel qui existe en français doit être utilisé dans cette version (art. 4, 51, 129 et Politique de gestion contractuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> français, autre langue facultative pourvu que la généralisation de l'utilisation du français soit assurée les logiciels sont installés d'office en français sans que le personnel ait à le demander 	<ul style="list-style-type: none"> logiciels spécialisés, logiciels de test ou logiciels d'évaluation qui n'existent pas en version française, qui n'ont pas d'équivalents français et qui sont indispensables aux activités de l'établissement
	<ul style="list-style-type: none"> réunions de travail internes, ou réunions avec d'autres administrations gouvernementales, avec des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail, et avec des représentants d'entreprises établies au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> le personnel s'exprime en français (art. 4) 	<ul style="list-style-type: none"> à la fois la langue officielle et une autre langue dans les réunions de travail internes (art. 26) pour les autres cas, le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> sous réserve des usages internationaux (art. 92)
	<ul style="list-style-type: none"> communications orales 	<ul style="list-style-type: none"> le français est la langue normale et habituelle du travail (art. 4, 45 et 46) 	<ul style="list-style-type: none"> le français et une autre langue peuvent être utilisés (art. 26), mais toute personne a le droit qu'on s'adresse à elle en français (art. 2) et a le droit de s'exprimer en français (art. 4) 	
	<ul style="list-style-type: none"> communications écrites de l'employeur à son personnel 	<ul style="list-style-type: none"> français seulement (art. 18 et 41) 	<ul style="list-style-type: none"> français, emploi facultatif d'une autre langue (art. 26) 	
11	Terminologie et toponymie			
	<ul style="list-style-type: none"> termes et expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française, comme <i>monitorage, pavillon, usager, télécopie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> utilisation obligatoire dans les textes, les documents, les contrats, l'affichage, etc. (art. 118) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> consulter également les termes recommandés par l'Office québécois de la langue française dans le site www.oqlf.gouv.qc.ca
	<ul style="list-style-type: none"> noms choisis ou approuvés par la Commission de toponymie et publiés à la <i>Gazette officielle du Québec</i>, comme <i>rue de Laval, parc de la Gorge-de-Coaticook, Ville de Val-D'Or</i> 	<ul style="list-style-type: none"> utilisation obligatoire (art. 128) 	<ul style="list-style-type: none"> le régime général s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> consulter également les recommandations de la Commission de toponymie dans le site www.toponymie.gouv.qc.ca

Quelques définitions

Établissement reconnu : Établissement qui a obtenu la reconnaissance en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française, ce qui lui permet d'afficher à la fois en français et dans une autre langue avec prédominance du français (art. 24), et d'utiliser à la fois le français et une autre langue dans sa dénomination, ses communications internes, ses communications avec un autre établissement reconnu ou avec un autre organisme reconnu (art. 26). La liste des organismes reconnus figure dans le site Web de l'Office québécois de la langue française.

Établissement désigné : Le ministre de la Santé et des Services sociaux désigne parmi les établissements reconnus ceux qui sont tenus de rendre accessibles aux personnes d'expression anglaise les services de santé et les services sociaux en langue anglaise (articles 508 et 621 de la Loi sur les services de santé et services sociaux). Ainsi, un établissement désigné peut se prévaloir des dispositions des articles 24 et 26 de la Charte de la langue française.

Établissement indiqué : Un établissement indiqué ne peut bénéficier des dispositions des articles 24 et 26, puisqu'il n'est pas reconnu en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française. Ainsi, quoique le ministère de la Santé et des Services sociaux ait identifié des établissements pour offrir certains services en anglais aux personnes d'expression anglaise, ces établissements indiqués doivent suivre le régime général présenté dans l'Aide-mémoire.

Pour en savoir davantage
ou découvrir des outils indispensables et faciles à utiliser,
offerts gratuitement dans Internet, consultez :

www.oqlf.gouv.qc.ca