

Aide-mémoire

*L'utilisation du français
dans les services de santé
et les services sociaux*

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

Éléments importants à retenir

Charte de la langue française

À l'[article 1](#), la *Charte* énonce que le français est la langue officielle du Québec.

Au sujet des droits linguistiques fondamentaux, les articles 2, 3, 4 et 5 de la *Charte* édictent ce qui suit :

- [Article 2](#) : « Toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec. »
- [Article 3](#) : « En assemblée délibérante, toute personne a le droit de s'exprimer en français. »
- [Article 4](#) : « Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français. »
- [Article 5](#) : « Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. »

Au sujet de la possibilité d'employer une autre langue que la langue officielle, les articles 89 et 91 édictent ce qui suit :

- [Article 89](#) : « Dans les cas où la présente loi n'exige pas l'usage exclusif de la langue officielle, on peut continuer à employer à la fois la langue officielle et une autre langue. »
- [Article 91](#) : « Dans les cas où la présente loi autorise la rédaction de textes ou de documents à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue. »

Définitions

Établissement reconnu : Établissement qui a obtenu la reconnaissance en vertu de l'article 29.1 de la *Charte de la langue française*. La liste des organismes reconnus figure dans le site Web de l'Office québécois de la langue française.

Établissement désigné : Établissement reconnu, désigné par le ministre de la Santé et des Services sociaux, qui est tenu 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 : Établissement présenté par le ministère de la Santé et des Services sociaux comme offrant des services en anglais aux personnes d'expression anglaise, mais qui n'a pas obtenu la reconnaissance en vertu de l'article [29.1](#) de la *Charte de la langue française*. Un établissement indiqué ne peut donc bénéficier des dispositions des articles [24](#) et [26](#). Les établissements indiqués sont visés par le régime général mentionné dans cet aide-mémoire.

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
1	Dénomination (établissements, installations, directions, services, etc.)			
	Tout support	En français seulement (art. 14)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue (art. 26) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ avec présence au moins aussi évidente du français que toute autre langue (art. 91) ✓ avec prédominance du français pour les dénominations affichées (art. 24) 	
2	Affichage			
	Affiches, écriteaux, banderoles, présentoirs, kiosques dans les foires et expositions	En français seulement (art. 22)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue avec prédominance du français (art. 24)	En plus du français, une autre langue peut être utilisée lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent (art. 22) Autres exceptions prévues par le Règlement sur l'affichage de l'Administration
3	Textes et documents			
	Textes et documents destinés au gouvernement	En français seulement (art. 17)	Régime général	
	Textes et documents d'information destinés aux personnes physiques	En français (art. 15)	Régime général	Possibilité de remettre une version dans une autre langue que le français à une personne physique qui en fait la demande (art. 15 , al. 2), notamment dans le cas de documents permettant d'exercer un droit ou de s'acquitter d'un devoir, par exemple, les formulaires et les permis
	Textes et documents d'information destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec	En français (art. 15)	Régime général	
	Textes et documents sur support électronique ou virtuel (sites Web, documents téléchargeables ou imprimables, hyperliens, etc.)	En français (art. 15)	Régime général	

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
3	Textes et documents (suite)			
	Pièces versées aux dossiers cliniques	En français ou en anglais, à la convenance du rédacteur (art. 27) et selon les exigences de l'établissement, chaque service de santé ou service social pouvant imposer que ces pièces soient rédigées uniquement en français (art. 27) Obligation de fournir en français les résumés des dossiers cliniques à la demande de toute personne autorisée à les obtenir (art. 27)	Régime général	
	Avis de convocation, ordres du jour et procès-verbaux	En français (art. 19)	Régime général	
	Autorisations, certificats, attestations, permis et autres documents de même nature	En français (art. 15)	Régime général	
	Avis, communications et imprimés destinés au public	En français (art. 15)	En français seulement ou à la fois en français et dans autre langue (art. 23)	
	Publicité, communiqués et avis publics véhiculés par des organes d'information	En français (art. 15)	Régime général	Possibilité de rédiger uniquement dans une autre langue que le français la publicité et les communiqués véhiculés par des organes d'information diffusant dans cette autre langue (art. 15, al. 2)
4	Communications écrites avec les personnes physiques (particuliers)			
	Correspondance et envoi personnalisé de documents, en version papier ou électronique (y compris les documents individualisés)	En français (art. 15)	Régime général	Possibilité d'utiliser une autre langue que le français lorsqu'une personne physique s'adresse à l'Administration dans une autre langue (art. 15, al. 2)
	Publipostage et envoi non personnalisé, par réponse électronique automatisée, de documents, brochures ou dépliants	En français (art. 15)	Régime général	Possibilité d'utiliser une autre langue que le français lorsqu'une personne physique s'adresse à l'Administration dans une autre langue (art. 15, al. 2)

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
5	Communications écrites avec les personnes morales établies au Québec (sociétés par actions, associations, etc.)			
	Correspondance et documents individualisés	En français (art. 16)	Régime général	
	Imprimés (formulaires, bons de commande, factures, reçus, quittances et documents s’y rapportant)	En français (art. 16)	Régime général	
6	Communications écrites avec les autres gouvernements (gouvernement fédéral, gouvernements provinciaux ou étrangers, organismes internationaux)			
	Communications écrites avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d’une province	En français (art. 16)	Régime général	
	Communications écrites avec un gouvernement étranger ou avec une organisation internationale	En français (art. 16)	Régime général	Possibilité d’accompagner le texte français officiel d’une version dans une autre langue sous réserve des usages internationaux (art. 92)
7	Communications écrites internes au sein des organismes de l’Administration ou entre eux			
	Bulletins d’information ou de liaison, notes, correspondance, avis, documents de travail ou de gestion interne (procédures ou politiques administratives, par exemple), directives adressées au personnel, documents de formation, etc.	En français seulement (art. 4 , 17 et 18)	Possibilité d’utiliser à la fois le français et une autre langue dans les communications internes et dans les communications entre organismes reconnus (art. 26) Possibilité pour deux personnes d’un même organisme d’utiliser la langue de leur choix dans leurs communications écrites entre elles, pourvu que l’organisme en établisse une version française à la demande de toute personne qui doit en prendre connaissance dans l’exercice de ses fonctions (art. 26)	Les communications écrites entre un organisme non reconnu et un ou plusieurs organismes reconnus sont soumises au régime général.
8	Contrats			
	Contrats et documents s’y rattachant, appels d’offres, plans et devis, cahiers des charges	En français (art. 21 et Directive concernant la gestion des contrats d’approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics)	Régime général	Possibilité de rédiger dans une autre langue que le français les contrats conclus à l’extérieur du Québec et les documents qui s’y rattachent (art. 21) Lorsque le contrat est exécuté au Québec, une version française du contrat devrait être disponible, même si le contrat est conclu à l’extérieur du Québec.

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
9	Services au public			
	Accueil et communications orales (au téléphone ou en personne)	En français : le personnel de l'Administration s'adresse au public en français (art. 1 , 2 et 5)	Régime général Les services au public doivent être disponibles en français (art. 23)	Possibilité d'utiliser une autre langue que le français, à la demande d'une personne physique
	Messages enregistrés (boîtes vocales ou autres systèmes)	En français (art. 1 , 2 et 5)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue Les services au public doivent être disponibles en français (art. 23)	
	Communications en assemblée délibérante	Toute personne a le droit de s'exprimer en français (art. 3) et que l'Administration s'adresse à elle en français (art. 2)	Régime général	
	Conférences et allocutions	En français (art. 1 , 2 , 4 et 5)	Régime général	
	Foires, expositions	Information concernant l'Administration : en français (art. 15)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue Les services au public doivent être disponibles en français (art. 23)	
	Services fournis par les membres des ordres professionnels	Droit de toute personne de s'exprimer en français (art. 3) et que l'Administration s'adresse à elle en français (art. 2) Obligation pour les membres des ordres professionnels de : ✓ faire en sorte que leurs services soient disponibles en français (art. 30) ✓ 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 et que les professionnels ont rédigé (art. 30.1)	Régime général	

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
10	Langue du travail			
	Recrutement, nomination, mutation et promotion	Exigence d'une connaissance du français appropriée à la fonction, selon les critères et modalités fixés par l'organisme 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)	Obligation de mettre en place les mesures nécessaires pour communiquer avec le public en français et pour assurer que les services sont disponibles en français (art. 2 et 23) Un plan de service en français réunissant l'ensemble de ces mesures doit être soumis à l'approbation de l'Office québécois de la langue française (art. 2 et 23) Régime général	Recours possible devant le Tribunal administratif du travail ou un arbitre (art. 46), précédé, le cas échéant, d'une médiation par l'Office québécois de la langue française (art. 47); le fardeau de la preuve incombant à l'employeur en cas de litige
	Offres d'emploi et de promotion	En français (art. 41)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue	
	Publication des offres d'emploi (quotidiens, sites Web, etc.)	En français (art. 42)	Régime général	Obligation de publier simultanément dans un quotidien diffusant en français une offre d'emploi qui paraît dans un quotidien diffusant dans une autre langue, et ce, dans une présentation au moins équivalente (art. 42)
	Conventions collectives et annexes, y compris les régimes de retraite et d'assurance collective	En français (art. 43)	Régime général	
	Communications écrites des associations de salariés	En français avec leurs membres (art. 49)	Régime général	Possibilité d'utiliser une autre langue que le français dans une communication avec un membre en particulier (art. 49)
	Sentences arbitrales relatives aux conventions collectives et décisions rendues en vertu du <i>Code du travail</i>	En français ou en anglais (art. 44)	Régime général	Traduction dans l'autre langue à la demande d'une partie, aux frais des parties (art. 44)

	Objet	Régime général	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
10	Langue du travail (suite)			
	Instruments de travail, y compris les inscriptions et les documents qui accompagnent les machines, les appareils et les véhicules	En français (art. 4)	Régime général	
	Logiciels (réseaux, utilitaires, spécialisés, etc.)	En français : tout logiciel dont il existe une version française doit être utilisé dans cette version (art. 4)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que la généralisation de l'utilisation du français soit assurée Installation des logiciels en version française par défaut, sans que le personnel ait à le demander	Possibilité d'utiliser des logiciels spécialisés, logiciels de test ou logiciels d'évaluation dont il n'existe pas de version française ou qui n'ont pas d'équivalent en français et qui sont indispensables aux activités de l'organisme
	Réunions de travail internes, ou réunions avec d'autres organismes de l'Administration, avec des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail, et avec des représentants d'entreprises établies au Québec	Le personnel s'exprime en français (art. 4)	Réunions de travail internes : en français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue (art. 26) Autres cas : régime général	
	Communications orales	En français : le français est la langue normale et habituelle du travail (art. 4, 45 et 46)	Possibilité d'utiliser une autre langue en plus du français (art. 26), tout en respectant le droit du personnel d'exercer ses activités en français (art. 4)	
	Communications écrites de l'employeur destinées à son personnel	En français seulement (art. 18)	En français seulement ou à la fois en français et dans une autre langue (art. 26)	
11	Terminologie et toponymie			
	Termes et expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française et publiés dans la <i>Gazette officielle du Québec</i>	Emploi obligatoire des termes et des expressions normalisés dans les textes, les documents et l'affichage, dans les contrats auxquels l'Administration est partie ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation et de recherche (art. 118)	Régime général	Pour en connaître davantage sur les termes normalisés et recommandés par l'Office québécois de la langue française, consultez <i>Le grand dictionnaire terminologique</i> : www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca
	Noms choisis ou approuvés par la Commission de toponymie et publiés à la <i>Gazette officielle du Québec</i>	Emploi obligatoire des noms choisis ou approuvés dans les textes, les documents, l'affichage public, les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche (art. 128)	Régime général	Pour connaître les recommandations de la Commission de toponymie, consultez le site www.toponymie.gouv.qc.ca

Pour en savoir davantage
ou découvrir des outils indispensables, faciles à utiliser
et offerts gratuitement dans Internet, visitez le
www.oqlf.gouv.qc.ca.
