

Aide-mémoire

L'usage du français dans les services de santé et les services sociaux¹

	Objet	Règle générale	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, autre langue facultative (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, autre langue facultative 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) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale s'applique * le cas échéant, la version dans l'autre langue est présentée sur un support distinct et remise à une personne physique à sa demande 	
	<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, autre langue facultative 	<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 français ou anglais, dans le cas de documents assimilables à des actes de procédure (art. 7, 4^o)
	<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) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> français ou anglais, dans le cas de documents assimilables à des actes de procédure (art. 7, 4^o)

¹ Les **règles** sont 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). Les **recommandations** (précédées d'un astérisque) 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.

	Objet	Règle générale	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) * français seulement avec les entreprises établies au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> français, autre langue facultative * français seulement avec les entreprises établies au Québec 	<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"> la règle générale 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) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> français, autre langue facultative 	
	<ul style="list-style-type: none"> permis, cartes, autorisations, certificats et autres documents similaires 	<ul style="list-style-type: none"> français (art. 15) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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"> la règle générale 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) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> français, autre langue facultative si c'est 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"> la règle générale 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 personnes morales établies au Québec (entreprises, 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) * français seulement pour les formulaires destinés aux entreprises * français seulement, y compris dans les sites Web 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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^o et 2)

	Objet	Règle générale	Établissements reconnus ou désignés	Exceptions ou remarques
5	Communications écrites avec les personnes morales établies au Québec (entreprises, 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"> la règle générale 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) * français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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"> la règle générale 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 « <i>translation</i> »
	<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"> la règle générale s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> sous réserve des usages internationaux (art. 92) 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
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"> à la fois la langue officielle et une autre langue 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 sur les marchés publics) 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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	Règle générale	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 <i>Politique sur les marchés publics</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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"> la règle générale 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"> la règle générale 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"> la règle générale 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"> la règle générale 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) * français seulement quand l'auditoire est constitué d'entreprises établies au Québec ou de membres d'ordres professionnels du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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	Règle générale	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) * les documents destinés aux entreprises établies au Québec sont offerts en français seulement 	<ul style="list-style-type: none"> français, autre langue facultative 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; les exigences sont fixées par l'établissement et approuvées 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 membres du personnel rattachés à des postes désignés pour assurer les services au public en français doivent avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à leur fonction (art. 23) la règle générale s'applique 	<ul style="list-style-type: none"> possibilité de recours devant la Commission des relations de travail ou un arbitre (art. 46), ou 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, autre langue facultative (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"> la règle générale 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"> la règle générale 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"> la règle générale 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"> la règle générale s'applique 	

	Objet	Règle générale	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 sur les marchés publics) 	<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 <i>Politique sur les marchés publics</i>) 	<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, la règle générale 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, autre langue facultative (art. 26) 	
11	Terminologie et toponymie			
	<ul style="list-style-type: none"> termes et expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française (ex. : monitoring, pavillon, usager, télécopie) 	<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"> la règle générale 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 du Québec et publiés à la <i>Gazette officielle du Québec</i> (ex. : rue de Laval, parc de la Gorge-de-Coaticook, Ville de Val-D'Or) 	<ul style="list-style-type: none"> utilisation obligatoire (art. 128) 	<ul style="list-style-type: none"> la règle générale 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 ministre 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 la règle générale présentée 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



Office québécois
de la langue
française

Québec 