



**Directive particulière relative à
l'utilisation d'une autre langue que
la langue officielle par la Ville de
Waterloo**

Août 2025

INTRODUCTION

La Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français, sanctionnée le 1^{er} juin 2022, instaure un devoir pour l'Administration québécoise d'utiliser le français de façon exemplaire et exclusive, sous réserve de certaines exceptions. En effet, les organismes de l'Administration, dont les organismes municipaux, jouent un rôle d'importance pour la pérennité de la langue française au Québec. Dans leur devoir d'exemplarité, les organismes municipaux sont guidés par la Politique linguistique de l'État (PLE) approuvée par le gouvernement le 22 février 2023 et qui est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Afin de faciliter la transition et de permettre à tous les organismes d'être conformes dès le 1^{er} juin 2023, le ministère de la Langue française (MLF) a élaboré un projet de directive générale temporaire auquel la Ville de Waterloo a été soumise.

La Ville de Waterloo (ci-après désignée la « Ville »), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 29.11 de la Charte, adopter une directive personnalisée dictant les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de son organisation et les exceptions admissibles. Cette directive remplace la directive générale temporaire. Elle prévoit, en les contextualisant, la nature des situations dans lesquelles la Ville entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permet la Charte de la langue française (CLF).

Elle a notamment pour but d'informer le personnel de la Ville au sujet des règles à suivre avant d'utiliser une autre langue que le français. Elle doit présenter les règles d'application obligatoire, préciser le cadre et énoncer les règles de conduite. Elle départage les responsabilités entre les intervenants. La directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle de la Ville de Waterloo répond à cette exigence gouvernementale et identifie les exceptions reconnues par le conseil municipal.

CADRE DE RÉFÉRENCE

- [Charte de la langue française \(chapitre C-11\)](#)
- [Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français \(2022, c. 14\)](#)
- [Règlement sur la langue de l'Administration](#)
- [Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche](#)
 - [Charte de la langue française \(chapitre C-11\)](#)
 - [Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français \(2022, c. 14\)](#)
 - [Règlement sur la langue de l'Administration](#)
 - [Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche](#)

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Sous réserve des situations décrites à l'annexe 1, dans lesquelles elle peut utiliser une autre langue que le français, la Ville, pour être exemplaire, utilise exclusivement le français dans ses communications écrites et orales.

Toutefois, la *Charte de la langue française* et ses règlements prévoient des situations où la Ville a la faculté d'utiliser une autre langue. Ainsi, la Ville peut, dans ces situations et à certaines conditions, utiliser une autre langue que le français.

Le recours à une autre langue ne doit jamais être systématique. Même lorsque la Ville dispose d'une faculté d'employer une autre langue, elle doit toujours utiliser le français dès qu'elle l'estime possible.

MISE EN CONTEXTE

La Ville de Waterloo évolue dans un environnement où la réalité linguistique est marquée par la présence d'une communauté anglophone bien implantée, ainsi que par un contexte régional et historique particulier. Selon les données du Recensement de 2021 de Statistique Canada, 5,2 % de la population de Waterloo ne connaît que l'anglais, 13,4 % a l'anglais comme première langue officielle, 12,7 % comme langue maternelle et 12,8 % comme langue parlée le plus souvent à la maison. Ces données témoignent d'une diversité linguistique qu'il est essentiel de reconnaître dans certains services municipaux.

De plus, la Ville offre plusieurs services à vocation régionale, dont un service de sécurité incendie (incendie et premiers répondants) et une cour municipale qui desservent des municipalités voisines à statut bilingue. Elle agit également comme mandataire d'un bureau de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Dans cette optique, l'utilisation d'une autre langue que le français peut parfois être nécessaire afin d'assurer une prestation adéquate auprès de l'ensemble des usagers.

Enfin, Waterloo accueille un important achalandage touristique en raison de son réseau de pistes cyclables, de ses attraits récréotouristiques et de son patrimoine culturel. Plusieurs visiteurs proviennent de l'extérieur du Québec.

Ce contexte, jumelé à l'influence historique anglo-saxonne du territoire, justifie dans certains cas l'application des exceptions prévues à la Charte de la langue française, tout en assurant le respect du devoir d'exemplarité en matière linguistique.

EXCEPTIONS

Voici la liste des exceptions prévues à la Charte de la langue française et aux règlements d'application de la Ville de Waterloo

Thème 1 - Les communications écrites et orales avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec

Personne morale – siège ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF16 RLA 2(1)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsque la communication écrite est adressée uniquement au siège ou à un établissement d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec.

- 1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

La Ville fait parfois affaire avec certains fournisseurs dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec, principalement ailleurs au Canada ou aux États-Unis. Il se peut également qu'un fournisseur local soit racheté par une entreprise dont le siège social se trouve hors du Québec.

- 2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

L'usage du français demeure la règle. Le personnel est invité à privilégier les communications en français, même avec un siège hors Québec, et à vérifier avec l'interlocuteur s'il est possible de maintenir les échanges dans la langue officielle. Si cela s'avère impossible, la Ville peut recourir à l'anglais pour assurer la fluidité des échanges et la continuité des opérations. Toute exception doit être consignée au dossier, au besoin.

Personne physique qui exploite une entreprise individuelle – CLF 16 RLA 3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsqu'il communique avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle s'il a la faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

N. B. La faculté de communiquer dans une autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise est déterminée conformément aux exceptions relatives aux communications avec les personnes physiques répertoriées sous le thème 3 du présent outil.

- 1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception vise à faciliter la communication avec les personnes anglophones unilingues établies sur le territoire de la Ville, tout en respectant la priorité accordée à la langue française. Si une personne qui exploite une entreprise individuelle est un résident de Waterloo et que la Ville était autorisée à lui répondre en anglais à titre de citoyen (par exemple, pour une demande de renseignements ou une plainte personnelle), cette même langue peut également être utilisée dans les échanges liés à l'exploitation de son entreprise.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Avant d'utiliser une autre langue que le français, la Ville doit s'assurer que la personne concernée est une personne physique exploitant une entreprise individuelle, et qu'elle pourrait également recevoir une communication dans cette langue dans un autre contexte personnel (ex. : résident anglophone unilingue avec qui la Ville échange déjà en anglais en fonction des exceptions prévues dans la Charte pour les personnes physiques). Le français doit toujours être utilisé en priorité et inclus dans la communication. Toute utilisation de l'anglais doit être documentée au dossier pour fins de traçabilité.

Thème 2 - Les écrits transmis à l'Administration par les personnes morales et les entreprises pour obtenir un permis, une autorisation, une subvention ou une autre forme d'aide financière

Siège ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 21.9 RLA 6(3)

L'écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il émane du siège ou de l'établissement situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale ou d'une entreprise établie au Québec

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Certaines entreprises que la Ville dessert ou avec qui elle fait affaire ont leur siège social ou leur établissement à l'extérieur du Québec. Dans ces cas précis, la Ville pourrait accepter des écrits en anglais.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Lorsqu'il s'agit de la première communication, l'employé requiert que le représentant de la personne morale ou de l'entreprise lui indique l'adresse de laquelle il s'adresse à lui. Si le représentant est en télétravail, le lieu à partir duquel il s'adresse à l'organisme est présumé être son port d'attache. Il est entendu que, si la communication provient de représentants légaux situés dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle, par exemple d'un bureau de juristes, l'employé doit vérifier la localisation de la personne morale ou de l'entreprise, plutôt que celle de ses représentants.

L'employé vérifie que l'adresse du siège ou de l'établissement de qui la communication provient est réellement située à l'extérieur du Québec dans un État n'ayant pas le français comme langue officielle (au moyen d'une vérification au Registraire des entreprises du Québec (REQ), à Corporation Canada, dans des systèmes internes, etc.) Si, au terme de sa vérification, l'employé conclut que l'organisme a la faculté de recevoir cet écrit dans une autre langue que le français, il peut l'accepter et le traiter. L'employé s'enquiert toutefois en premier si l'écrit peut lui parvenir en français, considérant les obligations légales en matière d'utilisation du français et le devoir d'exemplarité de l'organisation.

Dans le cas contraire, à savoir si l'employé conclut que l'organisme n'a pas la faculté de recevoir l'écrit dans une langue autre que le français, il ne doit pas traiter l'écrit reçu et doit communiquer avec la personne morale ou l'entreprise afin de l'informer des obligations légales en matière d'utilisation du français et du devoir d'exemplarité de l'organisme.

Personne morale ou entreprise avec laquelle l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue en plus du français – CLF 21.9 RLA 6(5)

L'écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsqu'il est transmis par une personne morale ou une entreprise avec laquelle l'organisme a la faculté d'utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications avec cette personne morale ou cette entreprise.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Certaines personnes morales ou entreprises que la Ville dessert ou avec qui elle fait affaire ont leur siège social ou leur établissement à l'extérieur du Québec. Dans ces cas précis, la Ville pourrait accepter des écrits en anglais.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

L'employé utilise toujours le français en premier. S'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour communiquer avec les personnes morales ou entreprises visées à cette exception, il peut utiliser une autre langue.

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications

Lorsque la santé l'exige – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque la santé l'exige.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception peut s'appliquer lors de mesures d'urgence ou de toute situation pouvant représenter un risque pour la santé de la population ou affecter la santé d'une personne. Par exemple : prodiguer des soins de santé, diffuser un avis d'ébullition d'eau, etc.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Le recours à une autre langue que le français n'est possible que lorsque la santé l'exige et que les circonstances ne permettent pas de communiquer exclusivement en français. La Ville privilégie toujours la version française en priorité sur l'anglais dans les communications liées à la santé de sa population. Toutefois, compte tenu de l'importance des situations d'urgence, la communication en anglais suit de très près la version française.

Lorsque la sécurité publique l'exige – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque la sécurité publique l'exige.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

Cette exception peut s'appliquer dans le cas de mesures d'urgence ou de toute situation pouvant représenter un risque pour la sécurité de la population. Par exemple : événement météo extrême, incendie, confinement, etc.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Le recours au français est privilégié. Toutefois, si les circonstances ne permettent pas une communication exclusivement en français, l'utilisation d'une autre langue en plus du français est autorisée à des fins de sécurité publique.

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

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications lorsque les principes de justice naturelle l'exigent.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception peut s'appliquer dans des cas d'inspection ou d'enquête à la suite d'une infraction aux règlements municipaux lorsqu'une personne physique n'est pas en mesure de communiquer en français et qu'il est nécessaire d'utiliser une autre langue que le français pour qu'elle comprenne ce qui lui est reproché et qu'elle puisse répondre adéquatement.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Cette exception s'applique lorsque les principes de justice naturelle l'exigent et uniquement après que la Ville a tenté de communiquer en français avec une personne physique qui ne comprend pas le français, par exemple lors d'une déclaration des faits exigée de cette personne.

Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.3(2)A

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services en anglais à une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la CLF, mais non visée par les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire).

1- Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Cette exception peut s'appliquer, par exemple, dans les communications avec la personne qui est visée, relativement aux activités courantes de la Ville, notamment celles touchant le service à la clientèle et celles concernant une séance d'information ou de consultation publique à laquelle participe la personne visée par cette exception.

2- Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

Il faut utiliser le français et ne pas recourir systématiquement à une autre langue. En fonction de l'information disponible, évaluer si la communication avec la personne physique visée par cette exception peut se faire en français. Si cela ne s'avère pas possible, appliquer l'exception autorisant l'utilisation d'une autre langue.

Personne admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.2

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais, sans avoir l'obligation d'utiliser également la langue officielle, lorsqu'une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la CLF, autres que les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire), en fait la demande.

1- Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français ?

Cette exception peut s'appliquer lorsque le personnel de la Ville communique avec une personne qui se déclare admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la Charte de la langue française. Ce peut notamment être le cas lors du traitement d'une plainte ou d'une dénonciation, ou lors d'une prestation de service à la clientèle. La personne admissible à la présente exception peut, le cas échéant, être admissible à l'exception prévue au thème 1 concernant les communications avec les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle.

2- Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée ?

À l'oral, la première langue de contact, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français. Le personnel qui a l'initiative d'une communication orale avec une personne physique doit parler en français. S'il n'a pas l'initiative de la conversation, il doit vérifier, avant d'utiliser l'anglais, si la personne répond aux exigences de la présente exception, soit qu'elle demande expressément que le personnel de la Ville s'adresse à elle en anglais et qu'elle se déclare de bonne foi admissible à l'enseignement en anglais. Une fois ces vérifications faites, lesquelles peuvent se faire en anglais, la communication peut se poursuivre dans cette langue.

À l'écrit, il revient à la personne admissible qui ne comprend pas la communication qui lui est adressée en français de demander à la Ville s'il est possible de l'obtenir en anglais. Avant d'acquiescer à cette demande, le personnel vérifie si cette personne se déclare admissible à l'enseignement en anglais. Dans l'affirmative, la correspondance peut se poursuivre en anglais, en plus du français. La correspondance en anglais doit être présentée sur un support distinct (par exemple dans un fichier Word en pièce jointe), sans en-tête ni signature manuscrite, et la mention « Translation » doit figurer dans le haut du document.

Dans le cas où la personne n'est pas admissible à recevoir l'enseignement en anglais, les communications sont uniquement en français.

Dossier judiciairisé ou susceptible de l'être – personnes physiques RDR 1(16)

Un organisme de l'Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit afin de communiquer avec une personne dont la participation personnelle est nécessaire au cheminement d'un dossier judiciairisé ou qui est susceptible de l'être alors qu'il est, selon le cas, partie à ce dossier ou le serait si le dossier devient judiciairisé, tel un témoin.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception s'applique dans les situations où l'intervention de la personne est essentielle au bon déroulement d'un processus juridique ou administratif pouvant mener à une judiciarisation, notamment en matière de litige, d'infraction réglementaire ou de plainte formelle. Cette exception pourrait notamment toucher la cour municipale et le service de l'urbanisme, par exemple.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Avant d'utiliser une autre langue que le français, le personnel doit s'assurer que la personne physique concernée comprend difficilement le français et que l'usage d'une autre langue est requis pour garantir sa compréhension du processus en cours, et que la situation s'inscrit dans un contexte de dossier judiciarisé ou raisonnablement susceptible de l'être, où la participation de cette personne est déterminante. Le français doit demeurer la langue de référence pour tous les documents officiels, et toute communication dans une autre langue doit être accompagnée d'une version française. L'usage d'une autre langue doit être justifié par la nature du dossier et documenté au dossier.

Correspondance en anglais avant le 13 mai 2021 – CLF 22.2

L'organisme peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais lorsque l'Administration correspondait seulement en anglais avec une personne physique en particulier relativement à un dossier la concernant avant le 13 mai 2021 et pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

La Ville peut poursuivre une correspondance écrite en anglais avec une personne physique si cette langue était la seule utilisée dans les échanges écrits relatifs à un dossier individuel avant le 13 mai 2021, à condition que ces communications ne soient pas liées à l'état d'urgence sanitaire. Cette exception permet d'assurer la continuité administrative dans certains dossiers amorcés avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Charte de la langue française.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Avant de communiquer par écrit en anglais avec une personne physique, le personnel doit vérifier que la correspondance antérieure à la date du 13 mai 2021 se faisait exclusivement en anglais et portait sur un dossier individuel, sans lien avec l'état d'urgence sanitaire. Cette vérification doit être documentée au dossier afin d'en assurer la conformité.

Tourisme – CLF 22.3

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services touristiques.

- 1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

La Ville peut utiliser une autre langue, en plus du français, lorsqu'elle fournit des services touristiques à des visiteurs provenant de l'extérieur du Québec. Cette exception s'applique notamment dans les installations à vocation touristique ou récréative opérées par la Ville, telles que le bureau d'information touristique municipal, le service de location d'embarcations à la plage municipale, l'aréna ou tout autre lieu recevant une clientèle touristique.

- 2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

Le personnel municipal doit privilégier l'usage du français. Toutefois, si la situation l'exige pour assurer une communication claire et efficace avec des visiteurs, l'anglais peut être utilisé de façon complémentaire.

Organes d'information diffusant dans une autre langue – CLF 22.5

L'organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les communications destinées à des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et dans la publicité qu'ils véhiculent.

- 1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

La Ville peut utiliser une langue autre que le français dans ses communications destinées à des organes d'information diffusant dans une autre langue, notamment dans le cadre de campagnes publicitaires ou de communications ciblées. Cette exception vise à rejoindre efficacement certaines communautés linguistiques spécifiques, à l'intérieur ou à l'extérieur du Québec, dans des contextes de rayonnement touristique, de promotion territoriale ou de diffusion d'information stratégique ou qui concernent la santé et la sécurité publique.

- 2. Quel effort l'organisme peut-il déployer pour s'assurer que le devoir d'exemplarité, dans son esprit, est pris en compte dans l'exercice de cette faculté?**

La Ville s'assure qu'une version équivalente de la communication soit également disponible dans un média francophone, sauf lorsque le message s'adresse expressément à un public qui ne comprend pas le français.

Thème 4 – L'affichage

Santé et sécurité – CLF 22

L'organisme peut afficher en français et dans une autre langue lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent.

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

La Ville peut afficher des messages bilingues lorsqu'une situation présente un risque pour la santé ou la sécurité publique. Cela inclut notamment les mesures d'urgence telles qu'un avis d'ébullition ou de contamination de l'eau, une évacuation, un incendie, un événement météorologique extrême ou toute autre situation nécessitant une diffusion rapide et claire de l'information pour assurer la santé et la sécurité de l'ensemble de la population.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

L'utilisation d'une autre langue est possible lorsque la santé ou la sécurité l'exigent, mais la version française doit toujours être affichée en priorité.

Valeur culturelle ou historique – CLF 22.1

Pour désigner une voie de communication sur le territoire d'une municipalité, l'organisme peut utiliser, avec un terme générique français, un terme spécifique autre qu'un terme français s'il est consacré par l'usage ou si son utilisation présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

1. **Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?**

La Ville peut utiliser un terme dans une autre langue, en complément d'un terme générique en français, pour désigner une voie de communication (rue, parc, place publique, etc.) lorsque ce terme est consacré par l'usage ou présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique. En effet, certains noms de rues ou de parcs à Waterloo portent des noms anglophones ou sont susceptibles d'en porter en raison de l'héritage anglo-saxon de la ville. Ils reflètent l'histoire et la culture du territoire. La Ville utilise aussi l'anglais lorsqu'il y a lieu de promouvoir un événement culturel et historique afin d'en respecter l'appellation originale.

2. **Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?**

La Ville utilise toujours les dénominations dans la langue officielle lorsque possible. Le comité de toponymie de la Ville de Waterloo devra justifier dans sa recommandation au conseil municipal son choix d'utiliser un toponyme comportant un ou des termes dans

une autre langue que le français et s'assurer que le terme spécifique est notoire ou que sa valeur culturelle ou historique est incontestable.

Milieu touristique – RLA 9

L'organisme peut afficher en français et dans une autre langue lorsqu'il s'agit de l'affichage d'un musée, d'un jardin botanique ou zoologique, d'une exposition culturelle ou scientifique, d'un lieu destiné à l'accueil ou à l'information des touristes ou de tout autre site touristique relatif à toute activité, sur les lieux mêmes où ils sont situés, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Puisque des touristes anglophones visitent Waterloo et que le développement touristique est sous sa gouverne, la Ville peut utiliser l'anglais, en plus du français, pour l'affichage situé dans des lieux touristiques tels que le bureau d'accueil, les sites patrimoniaux, les expositions culturelles ou les infrastructures récréotouristiques opérées ou soutenues par la Ville. Cette utilisation vise à faciliter la compréhension des visiteurs anglophones, et à soutenir le développement touristique local. Elle se traduit notamment par la production d'outils bilingues comme le guide touristique, les cartes du territoire et certains panneaux promotionnels ou informatifs situés sur les lieux.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

L'affichage touristique doit toujours être conçu de manière à assurer une nette prédominance du français. L'anglais peut être utilisé pour améliorer l'expérience des visiteurs et favoriser leur orientation sur les lieux touristiques, mais doit apparaître en complément et ne jamais occulter le message en français.

Thème 5 - Les contrats et les ententes

Contrat public – CLF 21 RLA 4(1)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs 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.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception pourrait s'appliquer lorsqu'une expertise particulière est recherchée et que l'offre québécoise est insuffisante pour répondre aux besoins. Cette mesure vise à permettre la compréhension d'informations spécialisées nécessaires à l'analyse, à la gestion ou à l'exécution du contrat.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La Ville publie presque exclusivement ses appels d'offres en français sur le Système électronique d'appel d'offres (SEAO), conformément aux exigences légales. Toutefois, lorsque la Ville a besoin de susciter l'intérêt de personnes morales ou d'entreprises n'ayant pas d'établissement au Québec, des mesures ou instructions seront mises en place pour assurer le respect des critères applicables à l'utilisation d'une autre langue en plus du français.

Écrits de nature financière, technique, industrielle ou scientifique – CLF 21 RLA 4(2)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque le soumissionnaire ou le contractant doit, relativement à un contrat, transmettre des écrits qui respectent toutes les conditions suivantes :

- ils n'existent pas en français;
- ils sont produits par un tiers;
- ils sont liés au domaine de l'assurance ou sont de nature financière, technique, industrielle ou scientifique.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans le respect des conditions prévues à la Charte de la langue française, une version dans une autre langue que le français pourrait être jointe à un contrat et aux écrits qui le concernent, considérant leur provenance ou pour bien illustrer les termes du contrat initial.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

En matière d'approvisionnement à la Ville, la majorité des écrits sont en français. L'utilisation de l'anglais serait exceptionnelle, et accompagnerait la version française, sans la remplacer.

Siège social ou établissement à l'extérieur du Québec – CLF 21 RLA 4(6)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque l'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 qui est situé à l'extérieur du Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans le cadre de certains contrats au Québec, certains fournisseurs ont leur siège social ou leur établissement à l'extérieur du Québec. La Ville pourrait avoir à joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs dans un souci de compréhension des termes et conditions dudit contrat et des échanges nécessaires à la conclusion de celui-ci (exemple : instruction pour paiement).

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La Ville privilégie l'utilisation exclusive du français dans ses processus d'approvisionnement. Toutefois, lorsque des échanges ont lieu avec une entité située hors Québec, l'anglais peut être utilisé de manière exceptionnelle, uniquement pour faciliter les communications. Dans tous les cas, la version française demeure la version officielle du contrat et doit accompagner tout document transmis dans une autre langue. La version dans une autre langue est présentée sur papier sans en-tête ni signature, et porte la mention « Traduction » dans la langue visée.

Contrat d'adhésion – siège social à l'extérieur du Québec – CLF 21 RLA 4(7)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il adhère à un contrat soumis par le siège ou la société mère situés à l'extérieur du Québec d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité située à l'extérieur du Québec contrôlant une personne morale établie au Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Dans le cadre de certains contrats au Québec, certains fournisseurs ont leur siège social ou leur établissement à l'extérieur du Québec. Dans ces cas précis, la Ville pourrait avoir à joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs dans un souci de compréhension des termes et conditions

dudit contrat et des échanges nécessaires à la conclusion de celui-ci (exemple: instruction pour paiement).

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La Ville privilégie l'utilisation exclusive du français dans ses processus d'approvisionnement. Toutefois, lorsque des échanges ont lieu avec une entité située hors Québec, l'anglais peut être utilisé de manière exceptionnelle, uniquement pour faciliter les communications. Dans tous les cas, la version française demeure la version officielle du contrat et doit accompagner tout document transmis dans une autre langue. La version dans une autre langue est présentée sur papier sans en-tête ni signature, et porte la mention « Traduction » dans la langue visée.

Impossibilité d'obtention d'un produit ou d'un service en temps utile et coût raisonnable – CLF 21 RLA 4(14)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il lui est impossible 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 conforme.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception s'applique lorsque des fournisseurs francophones ne peuvent répondre aux besoins dans les délais ou conditions requis, justifiant ainsi l'usage exceptionnel d'une autre langue pour assurer la continuité des services municipaux.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Avant de joindre une version dans une autre langue, le personnel municipal doit s'assurer d'avoir documenté les démarches entreprises pour obtenir un produit ou un service équivalent en français. Cette documentation doit démontrer l'impossibilité de se le procurer en temps utile ou à coût raisonnable. L'utilisation d'une version anglaise ne doit jamais se faire au détriment du français, qui demeure la version officielle du contrat. L'ensemble des communications internes et externes liées au processus doivent être consignées au dossier.

Technologies de l'information – non-disponibilité – CLF 21 RLA 4(15)

L'organisme peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il contracte en matière de technologies de l'information relativement à des licences qui n'existent pas en français.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

En matière de technologies de l'information, la Ville pourrait joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs, notamment en regard de licences qui ne sont pas disponibles en français. Cette exception permet d'assurer l'accès à des outils technologiques essentiels, lorsqu'aucune alternative francophone équivalente n'est disponible.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La communication en matière de technologies de l'information doit être faite d'office en français. Si cela est impossible ou que les documents qui font l'objet du contrat ne sont disponibles qu'en anglais, la Ville pourrait être dans l'obligation de joindre une version en anglais à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs dans un souci d'efficacité opérationnelle et pour assurer la bonne exécution du contrat en question. Cette décision doit être justifiée au dossier et accompagnée, dans la mesure du possible, d'un résumé ou d'une synthèse en français.

Contrat d'approvisionnement – inscription relative à un produit – non-disponibilité en français – CLF 21.12

L'organisme doit voir à ce que toute inscription relative à un produit qu'il obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise soit rédigée en français. Il ne peut y déroger que lorsqu'il lui est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent conforme.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette situation peut survenir notamment lors de l'achat de produits spécialisés ou en contexte d'urgence, lorsque l'accessibilité rapide au bien est prioritaire.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Par défaut, la Ville exige que toutes les inscriptions figurant sur les produits obtenus par contrat soient en français. Lorsqu'une exception est envisagée, le personnel municipal doit documenter les démarches entreprises pour se procurer une version conforme en français et démontrer l'impossibilité de le faire en temps utile. L'exception doit être justifiée au dossier, notamment en cas de situation urgente liée à la santé ou à la sécurité publique.

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

L'organisme doit voir à ce que tout service obtenu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise soit en français. Il ne peut y déroger que lorsque des services, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Tout service obtenu par la Ville auprès d'une personne morale ou d'une entreprise doit être en français. Il pourrait arriver, dans des situations exceptionnelles que des services ne puissent pas être rendus en français à la Ville. Toutefois, dans certaines situations exceptionnelles, des services techniques ou spécialisés, qui ne sont pas destinés au public, peuvent ne pas être offerts en français. Dans ces cas, la Ville peut accepter que le service soit rendu dans une autre langue, lorsque cela est nécessaire à l'obtention du service et que le personnel concerné est en mesure de comprendre la langue utilisée.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La Ville veille à ce que tout service obtenu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise soit en français. Si cela s'avère impossible, l'utilisation d'une autre langue est permise dans un souci d'efficacité opérationnelle à condition que le service ne soit pas destiné au public, que la langue soit comprise par les personnes concernées à l'interne et que cette exception soit documentée au dossier, dans un souci de conformité et de traçabilité.

Contrat à l'extérieur du Québec – CLF 21.5

Le contrat duquel l'organisme est signataire et les écrits qui lui sont relatifs peuvent être rédigés seulement dans une autre langue lorsque l'Administration contracte à l'extérieur du Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette situation peut survenir, par exemple, pour l'acquisition de services ou de technologies spécialisés auprès de fournisseurs hors province, lorsque cela est nécessaire au bon fonctionnement des opérations municipales.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

La Ville privilégie la conclusion de ses contrats en français. Toutefois, lorsqu'un contrat est conclu à l'extérieur du Québec, il peut être rédigé uniquement dans une autre langue si cela est requis par le fournisseur ou par le contexte juridique du territoire concerné. Cette exception doit être appliquée de manière ponctuelle, documentée au dossier, et évaluée par les services concernés afin de s'assurer de la compréhension des obligations contractuelles.

Écrit destiné à être utilisé à l'extérieur du Québec – CLF 21 RLA 4(4)

Une version dans une autre langue que le français peut être jointe à un écrit transmis à l'organisme en vertu d'un contrat lorsque cet écrit est destiné à être utilisé à l'extérieur du Québec.

1. Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Cette exception s'applique par exemple lorsqu'un fournisseur ou un partenaire basé hors province demande une documentation technique ou administrative pour ses opérations dans son propre territoire.

2. Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Les contrats conclus par la Ville sont principalement au Québec et donc en français, mais la Ville pourrait avoir recours à cette exception dans le cadre d'un contrat hors de la province dans un souci d'assurer le bon déroulement de ses opérations. Lorsque l'usage d'un écrit est requis à l'extérieur du Québec dans le cadre d'un contrat, la Ville peut y joindre une version dans une autre langue, à des fins de compréhension ou de conformité juridique. Cette version ne remplace jamais la version française officielle du contrat et son ajout doit être justifié au dossier.