



BOIS-DES-FILION

POLITIQUE DE GESTION

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

No politique	PG-172	Remplace	N/A
Préparée par	Caroline Desrochers	Autorisée par	Sylvain Rolland
En vigueur	13 juin 2023	Résolution	2024-07-264
Distribution	Tous les élus, cadres et cols blancs		

1. BUT

La présente vient encadrer l'utilisation de la langue française par les employés municipaux, et ce, dans le cadre de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (Loi 14)*, du *Règlement sur la langue de l'Administration* ainsi que du *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*.

Le ministère de la Langue française requiert que toutes les municipalités adoptent leur propre directive destinée à leur personnel afin d'indiquer les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de l'organisation et les exceptions qu'il peut utiliser dans le cadre de ses fonctions.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La Ville de Bois-des-Filion étant une Ville francophone, celle-ci doit s'assurer de communiquer exclusivement en français avec ses interlocuteurs. Toutes les communications, documents, publications, etc. de la Ville se feront exclusivement en français, à l'exception de quatre (4) exceptions qui pourront être observées au besoin :

2.1. Les communications orales et écrites avec les personnes immigrantes

Les employés de la Ville pourront utiliser une langue autre que le français pour communiquer avec des personnes immigrantes durant les six (6) premiers mois de leur arrivée au Québec, et ce, pour s'assurer que la personne comprenne bien les subtilités de la Ville et de sa réglementation. Une note sera ajoutée au dossier du citoyen, indiquant la date d'arrivée au Québec de la personne immigrante et de la fin du délai de six (6) mois (voir article 4.1).

POLITIQUE DE GESTION (suite)

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

Avant de s'adresser à la personne immigrante dans une autre langue, l'employé devra faire, en français, les vérifications listées à l'article 3.

2.2. Les communications orales et écrites avec les personnes avec qui la Ville communiquait uniquement en anglais avant le 13 mai 2021

S'il est prouvé que la Ville correspondait uniquement dans une autre langue que le français avec une personne avant le 13 mai 2021 et que la personne prouve qu'elle ne comprend pas le français, ou que la conversation en français lui poserait préjudice, les employés pourront continuer à lui répondre dans une autre langue. Une note devra être ajoutée au dossier du citoyen afin d'indiquer que des correspondances existaient dans d'autres langues avant le 13 mai 2021.

Avant de s'adresser à la personne dans une autre langue, l'employé devra faire, en français, les vérifications listées à l'article 3.

2.3. Les communications orales et écrites avec les personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais

S'il est prouvé que la personne a été admissible à recevoir l'enseignement en anglais et qu'elle prouve qu'elle ne comprend pas le français, ou que la conversation en français lui poserait préjudice, les employés pourront lui répondre dans une autre langue.

Avant de s'adresser à la personne dans une autre langue, l'employé devra faire, en français, les vérifications listées à l'article 3.

2.4. Les communications orales et écrites avec les personnes morales ou physiques à l'extérieur du Québec

Il sera possible pour les employés de la Ville de communiquer dans une langue autre que le français, en plus du français, avec toute personne morale ou physique se situant à l'extérieur du Québec.

POLITIQUE DE GESTION (suite)

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

3. VÉRIFICATIONS À FAIRE

Avant de pouvoir répondre dans une langue autre que le français dans l'un des quatre (4) contextes cités ci-dessus, les employés devront faire des vérifications :

- Avant de répondre dans une langue autre que le français, toujours confirmer que la personne n'est pas en mesure de comprendre le français ou de trouver un moyen de le comprendre :
 - o Est-ce que la personne est en mesure de comprendre le français afin que la conversation soit poursuivie dans cette langue? La personne immigrante peut répondre dans la langue de son choix, si l'employé est en mesure de la comprendre.
 - o Est-ce qu'on peut transmettre un écrit en français à la personne, qu'elle pourra ensuite traduire à l'aide d'outils de traduction numérique? La personne immigrante peut répondre dans la langue de son choix, si l'employé est en mesure de la comprendre.
 - o Est-ce que la personne peut revenir ou rappeler avec un interprète qui pourrait converser en français avec l'employé afin de traiter le dossier dans la langue officielle?

Si la réponse à l'une des trois (3) questions ci-dessus est « oui », la conversation devra obligatoirement se poursuivre en français.

- Confirmer verbalement si la personne appartient à l'une des quatre (4) exceptions listées ci-dessus :
 - o Dans le cas d'une personne immigrante : vérifier sa date d'arrivée au Québec et calculer le délai de six (6) mois. L'inscrire au dossier du citoyen, si ce n'est pas déjà fait (voir la marche à suivre à l'article 4.1). Aviser la personne immigrante qu'à la fin du délai, il ne sera plus possible de lui parler dans une autre langue que le français;
 - o Dans le cas d'une personne mentionnant qu'on communiquait avec elle par écrit avant le 13 mai 2021 : confirmer si des communications verbales ou écrites avaient bien lieu dans une autre langue avec cette personne avant le 13 mai 2021;
 - o Dans le cas d'une personne mentionnant être admissible à l'enseignement en anglais : confirmer verbalement si la personne est bien admissible à recevoir l'enseignement en anglais. Dans le doute, demander qu'une preuve soit présentée avant de poursuivre la discussion. Ajouter toute preuve au dossier du citoyen;

POLITIQUE DE GESTION (suite)

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

- o Dans le cas d'une personne morale ou physique à l'extérieur du Québec : faire une vérification verbale de l'endroit où se trouve votre interlocuteur.

4. RESPONSABILITÉS

4.1. Tous les employés

Tous les employés auront la responsabilité de faire les vérifications listées à l'article 3 et d'utiliser tous les moyens possibles pour s'adresser en français à toutes les personnes du Québec qui communiquent avec la Ville.

Actions à prendre dans *AccèsCité Territoire – Module Qualité des services*

- a) Chaque employé devra consigner au dossier du citoyen toute utilisation d'une langue autre que le français, et ce, en ouvrant une requête, à laquelle la nature **DG-ADM-LFR** sera attribuée.

ATTENTION : important de vérifier si une requête a déjà été ouverte pour des conversations dans une autre langue que le français avec ce citoyen. Si c'est le cas, sauter à l'**ÉTAPE C**.

- b) Dans la section « Description de la demande », l'employé devra notamment expliquer l'exception applicable selon l'article 2 de la présente politique.
- c) Dans la section « Intervention », l'employé inscrira les raisons pour lesquelles une autre langue a été utilisée, en précisant les préjudices auxquels l'interlocuteur était exposé si la langue française était utilisée. Le code d'intervention à utiliser sera **INT-114** (voir ANNEXE A).
- d) Dans le cas des personnes immigrantes, le délai de six (6) mois devra être calculé à partir de la date d'arrivée de la personne au Québec et non pas de la date de la conversation. La date d'expiration du délai sera inscrite dans la case « Date prévue » de l'intervention.
- e) Pour finir, l'employé devra sélectionner « Envoyer un courriel » dans la case adjacente à « Courriel au responsable » (voir ANNEXE A).

POLITIQUE DE GESTION (suite)

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

4.2. L'émissaire

L'émissaire aura la responsabilité de faire des vérifications périodiques et de partager des outils et activités de promotion de la langue française.

L'émissaire sera également responsable de faire le suivi des requêtes ouvertes pour l'utilisation des exceptions. Il devra faire rapport au Ministère selon les délais prescrits.

5. MISE EN VIGUEUR ET PARUTION

La présente politique sera en vigueur dès son adoption par le conseil municipal.

Elle sera ensuite transmise au ministère de la Langue française, tel que prévu par les modalités de la Charte de la langue française.

Finalement, la présente politique sera rendue accessible à la population en étant publiée sur le site Web de la Ville.

Le directeur général,



Sylvain Rolland, OMA

/cd

p. j. Annexe A – Intervention dans AccèsCité Territoire – Module Qualité des services

POLITIQUE DE GESTION (suite)

Objet : Précisions relatives à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par les employés de la Ville de Bois-des-Filion

ANNEXE A

Intervention [X]

Code de l'intervention: **INT-114** LANGUE FRANÇAISE

Date prévue: 01/12/2024 Date effectuée: [Complétée]

Heure prévue: [] Heure effectuée: []

Délai maximal: 0.00 jour(s) Durée: 0.00 h

Intervenant: [] Coûts des travaux: []

Courriel à l'intervenant: Ne pas envoyer Courriel au responsable: Envoyer un courriel

Note

Pourcentage des travaux réalisés: %

Arial 9.75 Noir

Rechercher une note

Informations disponibles pour les utilisateurs du module

Ce mardi 25 juin, j'ai expliqué le compte de taxe au citoyen en français. Les vérifications suivantes ont été faites :

- Monsieur est arrivé au pays depuis 25 jours (1er juin) et ne comprend pas du tout le français, mais il comprend bien l'anglais
- C'est un réfugié, il est arrivé ici sans aucune famille ni connaissance qui parle français
- Monsieur vivait beaucoup de stress vu sa situation et n'est pas à l'aise avec l'informatique.

Je lui ai donc expliqué son compte de taxes en anglais afin qu'il puisse bien comprendre et payer. Monsieur comprend qu'il devra suivre des cours de français et qu'on ne pourra plus s'adresser à lui en anglais dès le 1er décembre 2024 (6 mois).

Information disponible pour le demandeur

Copier la note Rechercher une note

Suivi au demandeur: Aucun suivi Langue de correspondance avec le demandeur: Français

Imprimer OK Annuler