

Directives en matière de protection de la langue française

La MRC du Granit doit respecter la *Charte de la langue française* (CLF) ainsi que la réglementation et les politiques qui en découlent concernant l'utilisation du français dans le cours de ses activités. La Charte prévoit que l'Administration doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec, de même qu'en assurer la protection. La directive de la MRC du Granit en matière de protection de la langue française détaille ci-dessous les mesures temporaires et exceptions mises en place en 2025.

MESURES TEMPORAIRES

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

Mesure temporaire de dernier recours – mission compromise [CLF 16](#) [RLA 2\(8\)](#)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, lorsque la transmission d'une communication dans une autre langue que le français à une personne morale établie au Québec est nécessaire pour éviter de compromettre l'accomplissement de la mission de l'organisme et lorsque ce dernier a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

NB : Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1^{er} décembre 2025.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme prévoit utiliser une autre langue que le français

La MRC du Granit se retrouve rarement devant des situations où, dans ses communications écrites et orales, une autre langue que le français doit être utilisée avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec. Il pourrait arriver cependant qu'une entreprise d'ici soit achetée par une autre dont le siège social est à l'extérieur du Québec.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de notre mission et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il est possible de déroger au devoir d'exemplarité. La MRC du Granit pourra ainsi utiliser exceptionnellement une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec cette mission.

Le document [Procédure de validation transitoire – mesure de transition](#) peut également être utilisé.

Moyens pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation

Cette disposition étant très peu utilisée, une demande pourrait être adressée à l'interlocuteur afin de vérifier la possibilité de communiquer auprès d'un autre interlocuteur qui parle français au sein de l'entreprise ou de l'organisation.

Mesures prévues pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1er décembre 2025?

Cette mesure sera révisée en 2025 et la pertinence de l'ajouter comme exception sera évaluée.

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 - Mesure temporaire de dernier recours – mission compromise – [CLF 21.9](#) [RLA 6\(10\)](#)

L'écrit transmis par la personne morale peut être rédigé dans une autre langue que le français lorsque la transmission de l'écrit en français uniquement compromet l'accomplissement de la mission de l'organisme et que ce dernier a pris tous les moyens raisonnables pour que l'écrit lui soit transmis uniquement dans la langue officielle.

NB : Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1^{er} décembre 2025.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

La MRC du Granit rencontre très rarement des situations où elle reçoit une transmission écrite provenant de personnes morales et d'entreprises pour l'obtention d'un permis, d'une autorisation, d'une subvention ou d'autre forme d'aide financière dans une autre langue que le français. Dans le cas où le siège social ou l'établissement est situé à l'extérieur du Québec, le document écrit peut être rédigé dans une autre langue que le français.

Mesures ou instructions mises en place et devant être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée

Lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de notre mission et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il est possible de déroger au devoir d'exemplarité. La MRC du Granit pourra ainsi utiliser exceptionnellement une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec cette mission.

Le document [Procédure de validation transitoire – mesure de transition](#) peut également être utilisé.

Moyens pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation

Tous les écrits reçus sont en français. Pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation, une demande pourrait être adressée à la personne morale ou à l'entreprise afin de vérifier la possibilité qu'elle transmette à la MRC du Granit une version française de l'écrit en question.

Mesures prévues pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1er décembre 2025

Cette mesure sera révisée en 2025 et la pertinence de l'ajouter comme exception sera évaluée.

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

Mesure temporaire de dernier recours – mission compromise RDR 1(14)¹

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, afin d'accomplir une fonction en lien avec sa mission lorsque l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de cette mission et qu'il a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

NB : Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1^{er} décembre 2025.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

L'utilisation de l'anglais serait exceptionnelle et adaptée à un cas spécifique.

¹ 1. Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'article 13.2 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) en utilisant, en plus du français, une autre langue lorsqu'il écrit pour l'une des fins suivantes :

(14) accomplir une fonction en lien avec sa mission lorsque l'utilisation exclusive de la langue officielle compromet l'accomplissement de cette mission et que l'organisme de l'Administration a pris tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement dans la langue officielle.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission de la MRC du Granit et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il est possible de déroger au devoir d'exemplarité. La MRC du Granit pourra ainsi utiliser exceptionnellement une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec cette mission.

Le document [Procédure de validation transitoire – mesure de transition](#) peut également être utilisé.

Moyens pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation

Nos communications sont en français. Dans le cas où une personne physique ne serait pas en mesure de communiquer en français, elle pourra être répondue en anglais, mais elle devra être informée qu'à partir du 1^{er} décembre 2025 la MRC du Granit ne sera plus en mesure de communiquer en anglais à moins qu'elle soit visée par une des exceptions.

Mesures prévues par l'organisme pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1^{er} décembre 2025

Cette mesure sera révisée en 2025 et la pertinence de l'ajouter comme exception sera évaluée.

EXCEPTIONS

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications - 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, autre que les articles [84.1](#) et [85](#) (exemption pour séjour temporaire), en fait la demande.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

La Charte prévoit une exception pour les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais. Cette exception ne s'applique toutefois pas aux enfants des ressortissants étrangers qui séjournent au Québec de façon temporaire (étudiants étrangers

et travailleurs étrangers temporaires) et qui ont reçu l'autorisation de recevoir l'enseignement en anglais (document intitulé *Admissibilité à l'enseignement en anglais — Autorisation temporaire*).

La MRC du Granit peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement avec une personne physique déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais si celle-ci en fait expressément la demande. Si la personne ne formule pas une telle demande, la MRC du Granit peut alors avoir recours à l'anglais si elle l'utilise en plus du français.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français repose sur une attestation de bonne foi des personnes physiques qui communiqueront avec la MRC du Granit.

Pour valider cette faculté, la MRC doit demander aux personnes physiques qui souhaitent communiquer avec elle dans une autre langue que le français d'attester de bonne foi leur appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions (celui-ci faisant référence à **une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais** et se trouvant dans une situation où l'utilisation d'une autre langue ou l'utilisation d'une autre langue **en plus du français** est permise par la Charte).

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral - Personne admissible à l'enseignement en anglais

Le personnel doit toujours commencer une conversation en français.

Si une personne répond dans une langue autre que le français, le personnel de la MRC du Granit peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation doit se poursuivre dans cette autre langue ([Art.13.2, par. 2 \[b\]](#)).

Si la personne physique n'est pas visée par cette exception, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

Si la personne physique est visée par cette exception, mais que la MRC du Granit estime possible d'utiliser le français, la communication doit se poursuivre en français exclusivement ([Art.13.2, par.3](#)).

Pour valider la faculté d'utiliser une autre langue que le français, voici les questions à poser, adaptées aux modes de communication et à la langue de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur. (Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français repose sur une attestation de bonne foi des personnes physiques qui communiqueront avec la MRC).

Attention : Une justification donnée par une personne physique est un renseignement personnel. Ce renseignement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. Lorsque les fins auxquelles ce renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la MRC du Granit doit le détruire conformément à la Loi sur les archives ([RLRQ, c. A21.1](#)).

Note : Le ministère de la Langue française n'exige pas que la MRC du Granit conserve la justification. Cependant si la MRC choisit de ne pas la conserver, elle doit alors faire une validation à chaque interaction avec une même personne physique qui souhaite communiquer dans une autre langue que le français.

Au téléphone

Le personnel de la MRC du Granit doit faire la validation de vive voix et suivre les consignes énoncées ci-dessous. Si la personne physique n'est pas visée par cette exception et qu'il n'y a pas d'état d'urgence sanitaire, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

En personne

Bonjour,

L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exception.

Avez-vous été déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation? *(La personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais est celle qui s'est vu délivrer le document Déclaration d'admissibilité à recevoir l'enseignement en anglais du ministère de l'Éducation du Québec.)*

La MRC du Granit peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement avec une personne physique déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais si celle-ci en fait expressément la demande. Si la personne ne formule pas une telle demande, la MRC peut alors avoir recours à l'anglais si elle l'utilise en plus du français. ([Art.22.3, al.1, par. 2\[a\]](#)).

[22.3.](#) Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'[article 13.2](#) en utilisant la Langue française lorsqu'il écrit, dans les cas suivants :

1° lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent.

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications - Accueil des personnes immigrantes ([CLF 22.3](#))

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services pour l'accueil au sein de la société

québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

La langue commune de la nation québécoise étant le français, la MRC du Granit doit en faire la promotion auprès des personnes immigrantes pour leur permettre de s'intégrer à la société québécoise, d'y interagir, de s'y épanouir ainsi que de contribuer à son développement ([Art. 88.9, par.1](#)). La MRC du Granit peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu'elle fournit aux personnes immigrantes ([Art.22.3, par.2\[c\]](#)) des services pour l'accueil au sein de la société québécoise. Ainsi, il est possible que des personnes immigrantes, nouvellement installées dans notre région, fassent appel à la MRC pour diverses raisons et que la MRC du Granit a à utiliser une autre langue que le français.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français repose sur une attestation de bonne foi des personnes physiques avec qui la MRC du Granit communique.

Pour valider cette faculté, la MRC doit demander aux personnes physiques qui souhaitent communiquer avec elle dans une autre langue que le français d'attester de bonne foi qu'elles sont visées par l'exception faisant référence à une **personne immigrante durant les 6 premiers mois de son arrivée au Québec** et se trouvant dans une situation où l'utilisation d'une autre langue ou l'utilisation d'une autre langue en **plus du français** est permise par la Charte.

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral - Accueil des personnes immigrantes

Le personnel doit toujours commencer une conversation en français.

Si une personne répond dans une langue autre que le français, le personnel de la MRC du Granit peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation doit se poursuivre dans cette autre langue ([Art.13.2, par.2 \[b\]](#)).

Si la personne physique n'est pas visée par l'exception, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

Si la personne physique est visée par l'exception, mais que la MRC du Granit estime possible d'utiliser le français, la communication doit se poursuivre en français exclusivement ([Art.13.2, par.3](#)).

Pour valider la faculté d'utiliser une autre langue que le français, voici les questions à poser, adaptées aux modes de communication et à la langue de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur. (Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français repose sur

une attestation de bonne foi des personnes physiques qui communiqueront avec la MRC du Granit).

Attention : Une justification donnée par une personne physique est un renseignement personnel. Ce renseignement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. Lorsque les fins auxquelles ce renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la MRC du Granit doit le détruire conformément à la Loi sur les archives ([RLRQ, c. A21.1](#)).

Note : Le ministère de la Langue française n'exige pas que la MRC du Granit conserve la justification. Cependant si la MRC choisit de ne pas la conserver, elle doit alors faire une validation à chaque interaction avec une même personne physique qui souhaite communiquer dans une autre langue que le français.

Au téléphone

Le personnel de la MRC du Granit doit faire la validation de vive voix et suivre les consignes énoncées ci-dessous. Si la personne physique n'est pas visée par cette exception et qu'il n'y a pas d'état d'urgence sanitaire, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

En personne

Bonjour,

L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exception.

Avez-vous immigré au Québec dans les six derniers mois ?

La MRC du Granit peut communiquer en anglais avec des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec. Si la personne ne formule pas une telle demande, la MRC du Granit peut alors avoir recours à l'anglais si elle l'utilise en plus du français. ([Art.22.3, par.2\[c\]](#)).

[22.3](#). Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de l'[article 13.2](#) en utilisant la Langue française lorsqu'il écrit, dans les cas suivants :

1° lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent.

Mesures prises pour assurer les communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes, à la fin d'une période de six mois

Mesures générales :

- Mise en place d'une politique linguistique interne précisant les délais et modalités d'adaptation à la langue française.
- Sensibilisation du personnel à l'obligation d'utiliser exclusivement le français dans toutes les communications officielles après six mois.

- Utilisation systématique du français dans les outils numériques, les plateformes de services et les documents officiels.
- Offre d'un accompagnement bienveillant pour encourager l'usage du français dans la vie municipale.

Exemples concrets (locaux et globaux) :

1. **Dans la MRC** : Tous les formulaires de demande (permis, subventions, plaintes citoyennes) sont fournis en français seulement, et les communications écrites (courriels, lettres) sont systématiquement rédigées en français après six mois.

Exemple : Une personne d'origine marocaine reçoit un avis de taxation municipale en français seulement, avec des informations claires et vulgarisées.

2. **Municipalités du Québec** : Certaines villes offrent des « capsules linguistiques » ou des lexiques en ligne pour expliquer les termes municipaux aux nouveaux arrivants.

Exemple : Une municipalité met en ligne un lexique de termes courants liés à l'urbanisme et aux services municipaux, pour faciliter la compréhension en français.

3. **Organismes publics** : Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) offre des outils aux institutions pour favoriser l'usage exclusif du français après six mois.

Exemple : Une MRC utilise un guide du MIFI pour former ses agents à maintenir un français clair dans les communications avec les personnes immigrantes.

Mesures prises pour utiliser la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée

Mesures générales :

- Utilisation exceptionnelle d'une autre langue pour faciliter la compréhension, uniquement durant les premiers mois suivant l'arrivée.
- Priorisation de la langue maternelle de la personne immigrante plutôt que de l'anglais, lorsque cela est possible.
- Intégration graduelle du français même dans les communications multilingues (ex. : traductions bilingues, lexiques).

Exemples concrets (locaux et globaux) :

1. **Dans la MRC** : Lors d'une première rencontre d'accueil avec une personne ukrainienne, un employé parlant russe fournit des explications de base, tout en présentant les documents en français.

Exemple : L'agent utilise une fiche de bienvenue en ukrainien, accompagnée de la version française, pour expliquer les services municipaux.

2. **Partenariat avec des organismes** : Collaboration avec des organismes communautaires pour offrir un premier contact dans la langue maternelle.

Exemple : Un organisme local offre un service de médiation interculturelle en créole haïtien ou en

arabe, en complément des services municipaux en français.

3. Bonnes pratiques internationales adaptées au Québec :

Exemple : Certaines bibliothèques publiques québécoises mettent à disposition des livres ou documents en langues maternelles pour les enfants immigrés, mais toutes les activités (heures du conte, animations) se tiennent en français.

Thème 3 - Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications - Services à certains organismes visés à l'article 95 et aux Autochtones (CLF 22.3)

L'organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, dans ses communications afin de fournir des services aux organismes visés à l'article 95 ou aux Autochtones.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

La Charte permet d'utiliser une autre langue, en plus du français, pour fournir des services aux Autochtones (membres des Premières Nations et Inuit) ([Art.22.3, par.2\[b\]](#) et [art.95](#))

La MRC du Granit peut utiliser une autre langue que le français dans le cadre d'un projet.

[22.3.](#) Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de [l'article 13.2](#) en utilisant, la langue française lorsqu'il écrit, dans les cas suivants :

- 1° lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent;
- 2° pour l'accomplissement de la fin suivante :
 - b) fournir des services aux organismes visés à [l'article 95](#) ou aux autochtones.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Le personnel de la MRC du Granit commence toujours une conversation en français. Concernant la communication avec les personnes physiques autochtones, il est possible d'utiliser une autre langue, **en plus du français**, lors de la prestation de services à une personne qui se dit autochtone (autodéclaration qui repose sur une attestation de bonne foi).

Il convient de préciser que l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle à l'oral lorsque la Charte prévoit l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (bilingue) à l'écrit.

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral - Services à certains organismes visés à l'article 95 et aux Autochtones

Le personnel de la MRC du Granit doit toujours commencer une conversation en français.

Si une personne répond dans une langue autre que le français, le personnel de la MRC du Granit peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation peut se poursuivre dans cette langue ([Art.13.2, par.2 \[b\]](#)).

Pour valider la faculté d'utiliser une autre langue que le français, voici les questions à poser, adaptées aux modes de communication et à la langue de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.

Attention : Une justification donnée par une personne physique est un renseignement personnel. Ce renseignement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. Lorsque les fins auxquelles ce renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la MRC du Granit doit le détruire conformément à la Loi sur les archives ([RLRQ, c. A21.1](#)).

Note : Le ministère de la Langue française n'exige pas que la MRC du Granit conserve la justification. Cependant si on choisit de ne pas la conserver, on doit alors faire une validation à chaque interaction avec une personne physique qui souhaite communiquer dans une autre langue que le français.)

Au téléphone

Le personnel de la MRC doit faire la validation de vive voix et suivre les consignes énoncées ci-dessous. Si la personne n'est pas visée par cette exception et qu'il n'y a pas d'état d'urgence sanitaire, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

En personne

Bonjour,
L'État utilise uniquement le français depuis le 1er juin 2023, sauf exception.

Êtes-vous un/une Autochtone?

La MRC du Granit peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement avec une personne physique déclarée admissible si celle-ci en fait expressément la demande. Si la personne ne formule pas une telle demande, la MRC peut alors avoir recours à l'anglais si elle l'utilise **en plus du français**.

[22.3.](#) Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de [l'article 13.2](#) en utilisant, la langue française lorsqu'il écrit, dans les cas suivants :

- 1° lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent ;
- 2° pour l'accomplissement de la fin suivante :
 - b) fournir des services aux organismes visés à [l'article 95](#) ou aux autochtones.

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

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

Le personnel du bureau d'accueil touristique peut être appelé à utiliser une autre langue, en plus du français, pour offrir des services touristiques à des personnes provenant de l'extérieur du Québec.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

Le personnel du bureau d'accueil touristique commence toujours une conversation en français. Dans le cas où ce n'est pas possible, le personnel utilisera l'anglais dans un souci de bien communiquer avec sa clientèle.

Mesures entourant nos sites Web touristiques

Le contenu des sites Web touristiques (tourisme-megantic.com et routedessommets.com) est en français. Une version anglaise est disponible grâce à un bouton d'accès prévu à cet effet. Pour la version anglaise du site de la Route des Sommets, l'accès est aussi possible via thesummitdrive.com.

Le libellé du bandeau dans la version anglaise, inséré en haut de la page d'accueil, est inscrit de la façon suivante : *The « Charter of the French Language » and its regulations govern the consultation of English-language content* et renvoie au site Web [Modernization of the Charter of the French language](#).

Un autre bandeau est inséré en bas de chaque page avec la mention suivante : *Who can consult this page?* et réfère à la page Web [Modernization of the Charter of the French language](#).

Formulations à utiliser pour poser les questions à l'oral - Tourisme

Le personnel du bureau d'accueil touristique doit toujours commencer une conversation en français.

Le personnel du bureau d'accueil touristique peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement lorsqu'il offre des services touristiques à un anglophone.

Si une personne répond au personnel du bureau d'accueil touristique dans une langue autre que le français, on peut utiliser cette autre langue pour poursuivre la conversation.

Au téléphone

Le personnel du bureau d'accueil touristique doit faire la validation de vive voix et suivre les consignes énoncées ci-dessous.

En personne

Bonjour,

Demander en quoi on peut leur être utile. Si la personne répond en anglais, on poursuit la conversation en anglais.

22.3. Un organisme de l'Administration peut déroger au paragraphe 1 de [l'article 13.2](#) en utilisant, la langue française lorsqu'il écrit, dans les cas suivants :

1° lorsque la santé, la sécurité publique ou les principes de justice naturelle l'exigent.

Thème 4 – L'affichage en 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, au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l'application de la CLF.

Circonstances ou situations pour lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français

Le bureau d'accueil touristique peut utiliser dans de très rares cas (organisation spécifique visant une clientèle francophone et anglophone) un affichage francophone et anglophone.

Mesures ou instructions mises en place par l'organisme et devant être respectées avant tout usage d'une langue autre que le français

L'affichage francophone aura toujours une place prépondérante.