



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Office municipal d'habitation de Montréal

Directive linguistique

Principes généraux

Toute exception permettant d'utiliser une autre langue que le français à l'écrit à titre indicatif ne doit pas être considérée comme limitative.

Toute exception permettant d'utiliser une autre langue que le français à l'écrit confère la faculté d'utiliser une autre langue à l'oral.

Exceptions

Liste des exceptions prévues à la Charte de la Langue française et aux règlements d'application.

Les communications écrites et orales avec les personnes physiques et autres communications

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?**

L'OMHM peut utiliser une autre langue, en plus du français, dans ses communications écrites lorsqu'il y a un danger imminent pour la sécurité des ménages.

Dans ces communications orales, il peut employer une autre langue lorsqu'il est clair que le défaut de communication peut entraîner une conséquence directe sur la sécurité. Ce critère est respecté notamment dans les cas de coupures des services (électricité, eau, etc.), des exercices d'évacuation d'urgence, de sinistres ou dans les cas où une urgence nationale est décrétée par les autorités.

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 concept de sécurité et le critère de danger imminent seront définis dans les procédures de service à la clientèle. Les employés en contact avec la clientèle seront formés à ce sujet. Les communications écrites se font en français avec une version de courtoisie dans une autre langue au verso. Les communications orales sont initiées en français et l'autre langue peut être utilisée dès lors qu'aucun autre moyen (proche, application de traduction) ne permet une communication efficace.

L'OMHM a formé son personnel en ce sens et les consignes se trouvent dans l'intranet.

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.

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

L'OMHM peut utiliser une autre langue, en plus du français, dans ses communications écrites lorsqu'il y a un danger imminent pour la santé des ménages. Dans ces communications orales, il peut employer une autre langue lorsqu'il est clair que le défaut de communication peut entraîner une conséquence directe sur la santé.

Cette exception peut être utilisée dans les cas suivants :

- par le service des opérations responsable de l'entretien des bâtiments pour aviser les locataires d'une coupure de service (électricité, eau,...) ;
- par le service de la salubrité responsable de la coordination des traitements d'extermination de vermine ;
- par les services en communication directe avec les locataires – les préposés à l'accueil, à la location ou encore les travailleurs sociaux – dans les situations où la personne est en détresse ;
- par le service des résidences pour aînés lors de l'affichage du menu alimentaire afin de réduire les risques d'allergie sévère, à la suite d'une mauvaise compréhension des ingrédients du menu.

1. **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 de l'OMHM doit initier la communication en français.

Le concept de santé et le critère de danger imminent seront définis dans les procédures de service à la clientèle. Les employés en contact avec la clientèle seront formés à ce sujet. Les communications écrites se font en français avec une version de courtoisie dans une autre langue au verso. Les communications orales sont initiées en français et l'autre langue peut être utilisée dès lors qu'aucun autre moyen (proche, application de traduction) ne permet une communication efficace.

Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.3

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?**

L'OMHM communiquera exclusivement en anglais avec les ménages ayant signé un contrat de location en anglais après le 17 février 2025, lorsque le chef de ménage est déclaré admissible à l'enseignement en anglais au Québec et en a fait la demande expresse.

L'OMHM pourra offrir une traduction en anglais, après la présentation en français, si, lors des rencontres avec des personnes, plusieurs anglophones bénéficiant de l'exception se trouvent dans la salle. Au besoin, il est également possible de faire appel à un service d'interprètes pour des rencontres avec certaines communautés de la diversité culturelle.

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 de l'OMHM doit initier la communication en français.

Les ménages doivent avoir signé un contrat de location en anglais avec l'OMHM avant le 17 février 2025.

Après le 17 février 2025, l'OMHM doit avoir obtenu de cette personne une déclaration qu'elle est étée autorisée à recevoir l'enseignement en anglais au Québec (ou du ministère de l'Éducation du Québec).

Pour le ménage demandeur de logement, l'OMHM doit avoir obtenu du ménage une déclaration qu'il est autorisé à recevoir l'enseignement en anglais au Québec.

Avant le début de toute rencontre, le personnel de l'OMHM doit valider s'il peut tenir la rencontre en français uniquement, avant de proposer une traduction en anglais.

Le personnel de l'OMHM doit consulter le Système intégré de gestion des logements sociaux (SIGLS) qui comprend le dossier informatique de la personne pour vérifier la langue de communication. À défaut de pouvoir consulter le dossier informatique (personnel sur le terrain), les conversations seront initiées exclusivement en français et dans l'impossibilité de communiquer, une validation des exceptions sera faite avant de poursuivre la conversation.

L'OMHM a formé son personnel en ce sens et les consignes se trouvent dans l'intranet disponibles en tout temps.

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?**

Cette exception sera utilisée pour les communications écrites et orales avec les personnes des ménages ayant l'anglais comme langue de communication au système informatique (SIGLS) avant le 13 mai 2021 ou ayant signé un contrat de location avec l'OMHM avant le 17 février 2025.

- 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 de l'OMHM doit consulter le Système intégré de gestion des logements sociaux (SIGLS) qui comprend le dossier informatique de la personne

pour vérifier la langue de communication. À défaut de pouvoir consulter le dossier informatique (personnel sur le terrain), les conversations seront initiées exclusivement en français et dans l'impossibilité de communiquer, une validation des exceptions sera faite avant de poursuivre la conversation.

L'OMHM a formé son personnel en ce sens et les consignes se trouvent dans l'intranet.

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.

- 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 être utilisée si une personne immigrante communique avec l'OMHM pour déposer une demande de logement à loyer modique et dans le cadre des programmes de suppléments au loyer s'adressant à cette clientèle.

- 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 conversations seront initiées en français et dans l'impossibilité de communiquer, une validation des exceptions sera faite avant de poursuivre la conversation. La question de savoir si la personne est un immigrant arrivé depuis moins de 6 mois sera posée. Dans l'affirmative, la conversation pourra se poursuivre dans une autre langue que le français.

- 3. Quelles sont les mesures prises pour assurer des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes, à la fin d'une période de six mois?**

Le mandat de l'OMHM fait que nous ne sommes pas en relation avec des personnes ayant immigré depuis moins d'un an car elles ne sont pas admissibles à nos services.

- 4. Quelles sont les mesures prises pour utiliser la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée?**

Compte tenu du caractère exceptionnel de ces communications aucune mesure ne sera mise en place. Toutefois, si l'employé en contact avec la personne

immigrante est en mesure de communiquer dans la langue maternelle de cette dernière, elle pourra le faire.

Regroupements autochtones et Autochtones – RDR 1(13)

Un organisme peut utiliser une autre langue, en plus de la langue officielle, afin de communiquer avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* ou avec un Autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations.

- 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?**

L'OMHM peut communiquer dans une autre langue en plus du français avec une personne se déclarant autochtone (membre des Premières Nations et Inuit).

- 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 communications sont initiées en français.

Si la personne déclare être autochtone, l'OMHM peut poursuivre la communication dans une autre langue en plus du français. La validation de l'exception sera notée dans le dossier informatique de la personne.

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?**

Cette exception peut être utilisée dans les cas suivants :

- a. pour des entrevues dans les médias pour des organes d'information anglophones ;
- b. dans les résidences ENHARMONIE situées à Pointe-Claire et Dollard-des-Ormeaux, afin d'assurer un taux d'occupation optimal. Les résidences doivent innover quotidiennement pour combler les logements inoccupés et assurer des services de qualité à une population unilingue anglophone. Cette dérogation respectera mieux l'esprit de la certification à laquelle souscrivent ces résidences, et plus particulièrement au principe de bientraitance des personnes âgées.

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?

Les communications sont toujours initiées en français.

L'anglais sera utilisé, si nécessaire, avec les organes d'information anglophones ou les partenaires et public des résidences ENHARMONIE situées à Pointe-Claire et Dollard-des-Ormeaux, ou encore en cas de publicité de leurs activités.

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

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.

N. B. Cette exception est rattachée à une disposition de temporisation. Elle cessera d'être en vigueur le 1er décembre 2025.

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 est utilisée pour les communications écrites et orales avec les clients jusqu'à ce que les ajustements nécessaires soient effectués au Système intégré de gestion des logements sociaux (SIGLS) pour inscrire les exceptions validées et ajuster la langue de communication en conséquence.

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?

Pour les communications écrites, vérifier la langue de communication au dossier informatique. Initier les conversations en français. Avant de poursuivre dans une autre langue, l'employé vérifie que la personne n'est pas en mesure de comprendre ses explications en français. Il vérifie si la personne peut se faire aider par un ou une proche ou par une application de traduction pour que la conversation puisse se poursuivre en français.

3. Quels moyens sont pris pour éviter d'avoir recours à cette disposition de temporisation?

Les employés en contact avec la clientèle ont été formés sur la nouvelle façon d'initier une conversation, sur les exceptions et leur validation et sur les questions à poser pour s'assurer qu'il est impossible de poursuivre la communication en français.

De plus, afin de réduire le nombre de cas où l'OMHM doit avoir recours à la disposition de temporisation, depuis le 17 février 2025, tout nouveau dossier de demande de logement est ouvert en français sauf si une exception est validée par un employé. Depuis cette date, le formulaire de demande de logement en anglais a été retiré du site web de l'OMHM et n'est plus distribué sauf si une exception est validée par un employé. Les employés de ce service ont été formés prioritairement et les procédures ont été mises à jour.

4. Quelles mesures sont prévues par l'organisme pour ne plus avoir recours à cette exception d'ici le 1er décembre 2025?

La mise à jour du Système intégré de gestion des logements sociaux (SIGLS) visant à pouvoir identifier les personnes se qualifiant pour l'exception de la correspondance en anglais avant le 13 mai 2021 est en cours.

Cependant, considérant

- que SIGLS en permet pas de produire des correspondances en français et en anglais à partir d'un même dossier de ménage ;
- que, selon la validation des exceptions de ménages, près de 1000 ménages ont actuellement un bail en anglais, et pour lesquels il n'est pas possible de changer la langue du bail,

Ces ménages conserveront leur droit à une communication orale et écrite en anglais.

Les employés en contact avec la clientèle ont été formés sur les exceptions et sur le déroulement d'une validation.

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?**

À l'OMHM, l'affichage se fera exclusivement en français et le texte français sera complété par des symboles ou des pictogrammes et un numéro de téléphone à contacter en cas d'incompréhension.

Une copie dans une autre langue pourra être utilisée lorsque l'affichage concerne une situation où il existe un danger imminent pour la santé ou la sécurité.

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 employés et les gestionnaires responsables de l'affichage de l'OMHM seront formés sur les concepts de santé et de sécurité et sur le critère de danger imminent. Une mise à jour des contrats d'approvisionnement sera faite pour y inclure les nouvelles exigences en matière d'affichage au besoin afin d'en assurer le respect par les entrepreneurs susceptibles de faire de l'affichage.

Thème 5 - Les contrats et les ententes

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?**

Cette exception s'applique lorsque l'OMHM signe un contrat au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la Loi sur la publicité légale des entreprises et dont le siège ou l'établissement est situé à l'extérieur du Québec, dans un État où la langue officielle n'est pas le français, notamment lors des communications avec le sous-traitant 'un fournisseur québécois.

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 communications sont initiées en français. Si le représentant de la personne morale n'est pas en mesure de communiquer en français, il y aura une vérification pour s'assurer qu'il représente une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la Loi sur la publicité légale des entreprises et dont le siège ou l'établissement est situé à l'extérieur du Québec, dans un État où la langue officielle n'est pas le français. Les ententes seront signées en français et une version de courtoisie dans une autre langue pourra être jointe si nécessaire.

Si le contrat est rédigé en anglais avec l'entreprise dont le siège ou l'établissement est situé à l'extérieur du Québec, l'OMHM en requiert une traduction en version française. Si l'entreprise ne peut pas la lui fournir, l'OMHM doit procéder à la traduction pour son personnel.

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 la conclusion d'un contrat d'adhésion, l'OMHM peut joindre une copie de courtoisie dans une autre langue lorsqu'elle 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.

- 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 communications sont initiées en français. Si le représentant de la personne morale n'est pas en mesure de communiquer en français, il y aura une vérification pour s'assurer que le représentant communique avec l'OMHM de la part du siège ou de la société mère d'une personne morale établie au Québec ou de l'entité située à l'extérieur du Québec contrôlant une personne morale établie au Québec.

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 dans le cadre de contrats et écrits relatifs à des acquisitions ou de contrats d'approvisionnement avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec, notamment dans le domaine de l'informatique (licence, application, etc.) ou tout autre produit ou service nécessaire à ses activités,

lorsque le produit ou le service ne peut être obtenu en français en temps utile pour les besoins de l'OMHM et à un coût raisonnable.

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'OMHM vérifie toujours s'il peut se procurer le produit ou service chez un fournisseur (entreprise) francophone qui respecte le processus de francisation avant de se tourner vers un fournisseur étranger. L'OMHM mène une recherche sérieuse et documentée pour faire la démonstration qu'il est impossible de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable ledit produit ou service recherché ou un autre produit ou service qui y est équivalent. Si le produit ou le service n'existe pas en français, les contrats et les écrits afférents sont rédigés en français. Une version de courtoisie dans une autre langue peut être jointe au besoin.

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?

Cette exception s'applique dans le cadre de contrats et écrits relatifs à des acquisitions ou de contrat d'approvisionnement avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec, notamment dans le domaine de l'informatique (licence, application, etc.), lorsque le produit ou service en français n'est pas disponible dans le délai requis pour les besoins de l'OMHM ou qu'il n'existe pas en français.

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'OMHM vérifie toujours s'il peut se procurer le produit ou service chez un fournisseur (entreprise) francophone qui respecte le processus de francisation avant de se tourner vers un fournisseur étranger. L'OMHM mène une recherche sérieuse et documentée pour faire la démonstration qu'il n'existe pas de licence ou d'application équivalente en français. Les contrats et les écrits afférents sont rédigés en français. Une version de courtoisie dans une autre langue peut être jointe au besoin.

Bail de logement – CLF 21 RLA 4(17)

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 conclut un bail de logement avec une personne physique avec qui il a la faculté d'utiliser une autre langue.

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?

L'OMHM pourra communiquer dans une autre langue que le français

- a. avec les ménages ayant signé un contrat de location avant le 17 février 2025. L'OMHM communique avec ses locataires pour diverses raisons liées à la relation de propriétaire-locataire, soit : questions sur le bail et son renouvellement, retard de paiement, respect des règlements d'immeuble, annonce de travaux d'entretien, de rénovations ou d'extermination, etc. ;
- b. avec les ménages demandeurs d'un logement avec qui il communiquait déjà dans une autre langue que le français avant le 13 mai 2021.

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 de l'OMHM doit initier la communication en français.

La langue au dossier informatique de la personne doit être d'abord vérifiée. Si aucune exception n'a été validée, l'employé procédera à la validation des exceptions. La communication pourra se faire dans une autre langue si personne n'est pas en mesure de communiquer efficacement en français et qu'elle fait partie d'une des exceptions applicables.

Personne physique qui ne réside pas au Québec – CLF 21.4(1)a)

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 au Québec avec une personne physique qui ne réside pas 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?**

Cette exception peut être utilisée pour conclure une entente de logement subventionné, dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL), avec un propriétaire ne résidant pas au 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?**

Les communications sont initiées en français. Si la personne n'est pas en mesure de communiquer en français, son adresse de résidence sera vérifiée pour s'assurer qu'elle est à l'extérieur du Québec. Les ententes seront signées en français et une version de courtoisie dans une autre langue pourra être jointe si nécessaire.

Personne morale à l'extérieur du Québec – CLF 21.4(1)b)

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 au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la *Loi sur la publicité légale des entreprises* et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

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 être utilisée pour conclure une entente de logement subventionné en français, dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL), avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la *Loi sur la publicité légale des entreprises* et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle.

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 communications sont initiées en français. Si la personne représentant la personne morale n'est pas en mesure de communiquer en français, la confirmation que le siège social se situe dans un État où le français n'est pas une langue officielle et que la personne morale n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la Loi sur la publicité légale des entreprises sera faite. Les ententes seront signées en français et une version de courtoisie dans une autre langue pourra être jointe si nécessaire.

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?**

L'OMHM entend demeurer à la fine pointe, notamment en ce qui a trait aux technologies de l'information. Il peut ainsi arriver qu'un service nécessaire à des activités liées à ces technologies, ou nécessaire à toute autre activité de l'OMHM, ne puisse être obtenu en français auprès d'une personne morale ou d'une 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?**

L'OMHM doit voir à ce que toute inscription relative à un produit qu'elle obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise soit rédigée en français. L'OMHM ne peut y déroger que lorsqu'il lui est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou d'un autre produit qui y est équivalent. L'OMHM doit mener une recherche sérieuse et documentée pour faire la démonstration que les services ne peuvent être obtenus autrement en français d'une manière équivalente, et doit également s'assurer que les services visés ne sont pas destinés au public.

Contrat pour une police d'assurance – CLF 21.5

Un contrat conclu par l'organisme pour une police d'assurance, lorsqu'elle n'a pas d'équivalent en français au Québec et qu'elle provient de l'extérieur du Québec ou que son utilisation est peu répandue au Québec, ainsi que les écrits qui y sont relatifs, peuvent être rédigés seulement dans une autre langue.

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 être utilisée lorsqu'il est impossible pour l'OMHM de souscrire à une police d'assurance avec un assureur au Québec soit parce qu'il n'existe aucune police couvrant le risque à assurer ou que le prix des couvertures offertes au Québec est disproportionné par rapport aux polices offertes à l'extérieur du Québec. Le contrat et les écrits afférents au contrat peuvent, dans ce cas, être rédigés dans une autre langue seulement.

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'OMHM doit faire une recherche sérieuse et documentée pour faire la démonstration que la police d'assurance n'a pas son équivalent en français au Québec ou qu'aucun assureur n'est prêt à souscrire une telle police avec l'OMHM à un prix raisonnable.

Écrit rédigé dans une autre langue – CLF 21.6

Un écrit relatif à un contrat uniquement en français peut être rédigé uniquement dans une autre langue lorsque l'organisme concerné y consent et qu'il s'agit d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française.

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 être utilisé pour les écrits visés à l'article 21.3 de la Charte relatifs à un contrat conclu uniquement en français et permet qu'ils puissent être rédigés uniquement dans une autre langue à condition que l'OMHM y consente et qu'il s'agisse d'un écrit authentique, semi-authentique ou dont la valeur juridique prévaudrait sur celle d'une éventuelle version française. Ces écrits authentiques ou semi-authentiques peuvent notamment être des actes notariés ou des actes de l'état civil ou encore des actes émanant d'un officier public compétent, comme un notaire ou un directeur de l'état civil. L'OMHM peut

également accepter de recevoir des copies de diplômes dans le cadre d'un appel d'offres ou d'un contrat de gré à gré.

- 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?**

Lorsque l'OMHM reçoit les types de documents précités dans une autre langue que le français, il vérifie si ceux-ci ont également été émis en français ou si, selon le contexte et la nature de l'écrit, une traduction certifiée peut être produite ou a été produite.

Thème 6 - La recherche

Sondage ou enquête statistique – CLF 22.5 RDR 2(3)

L'organisme peut utiliser une autre langue que le français dans le matériel utilisé pour un sondage ou une enquête statistique, notamment un questionnaire ou un formulaire d'entrevue.

- 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 être utilisée pour l'administration des sondages de satisfaction auprès de la clientèle de l'OMHM.

- 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?**

L'OMHM fournit au sondeur une liste des locataires ayant validé une exception qui leur permet de communiquer directement en anglais avec eux. L'OMHM demande au sondeur d'initier tous les autres questionnaires en français. Si la personne interrogée répond en anglais et ne semble pas comprendre les questions en français, le sondeur pourra poursuivre l'administration du questionnaire en anglais afin de s'assurer de la compréhension et de la validité du sondage.

Thème 7 - Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations avec l'extérieur du Québec

Relations avec l'extérieur du Québec – documents – CLF 22.5

Un organisme a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les documents utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec, à l'exclusion des documents visés par la CLF aux articles 16 et 16.1 (voir thème 1 concernant les communications avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec) ainsi que des ententes visées aux articles 21.1 et 21.2 et des écrits qui y sont relatifs visés à l'article 21.3 (voir thème 5 concernant les contrats et les ententes).

- 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 être appliquée dans les communications orales, notamment lors de rencontres, avec des organisations du secteur du logement social à l'extérieur du Québec, pour échanger sur les bonnes pratiques ou les normes ou pour faire rayonner l'action en logement social de l'OMHM à l'extérieur du Québec.

- 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?**

Malgré l'existence de cette exception, les employés de l'OMHM initient les communications en français et s'assurent qu'il n'est pas possible d'utiliser le français avant d'avoir recours à une autre langue. Ils vérifient si les services d'un interprète peuvent être utilisés. Également, ils veillent à ce que leurs interlocuteurs comprennent le statut particulier de la langue française au Québec. Les écrits sont en français et peuvent être accompagnés d'une version de courtoisie dans une autre langue.