

L'exemplarité de l'État

l'obligation de réussir

27 mai 2026



COMMISSAIRE
à la langue française

Direction

Éric Poirier, commissaire adjoint à la langue française

Recherche, analyse et rédaction

Amélie Descheneau-Guay, responsable

Samuel Lemire

Marc Tremblay-Faulkner

Relecture, graphisme et intégration

Secrétariat général et direction des affaires administratives et des communications

Date de parution

27 mai 2026

Comment citer ce document

Commissaire à la langue française. (2026). *L'exemplarité de l'État : l'obligation de réussir*.

<https://www.commissairelanguefrancaise.quebec/publications/rapport/exemplarite-etat-reussir/>

Note

Commissaire à la langue française (avec un C majuscule) désigne l'institution, alors que commissaire (avec un c minuscule) est utilisé quand il s'agit de la personne désignée par l'Assemblée nationale du Québec.

Éditeur

Commissaire à la langue française

875, Grande Allée Est, bureau 1.879

Québec (Québec) G1R 4Y8

Site Web : [commissairelanguefrancaise.quebec](https://www.commissairelanguefrancaise.quebec)

Courriel : info@clf.quebec

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

ISBN : 978-2-555-04018-2 (version PDF)

© Commissaire à la langue française, 2026

Table des matières

Liste des tableaux.....	1
Liste des figures.....	1
Sommaire	2
Recommandations	4
Introduction	5
Cadre d'analyse.....	7
Méthodologie	8
ORGANISMES SOLlicitÉS	8
LES INDICATEURS	9
MISE EN GARDE ET LIMITES.....	9
Constats.....	11
LES CODES DE LANGUE	11
LES SERVICES CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LIÉS À L'ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES DURANT LES SIX PREMIERS MOIS	14
LA FRÉQUENTATION DES SITES WEB.....	15
LE BANDEAU ET LES HYPERLIENS DANS LES SITES WEB	17
L'OPÉRATIONNALISATION DU MÉCANISME DE TYPE « APPUYEZ SUR LE 9 » (<i>PRESS 9</i>)	18
LA LANGUE DE LA PUBLICITÉ DIFFUSÉE SUR LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES.....	18
LA LANGUE DE LA MUSIQUE DIFFUSÉE EN ATTENTE LORS D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	19
LA LANGUE UTILISÉE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX	20
Analyse et recommandations	21
LES CODES DE LANGUE ET LES SERVICES POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES.....	21
LE BANDEAU ET LES HYPERLIENS DANS LES PAGES WEB	23
LES MÉCANISMES DE TYPE « APPUYEZ SUR LE 9 » (<i>PRESS 9</i>) ET LA MUSIQUE DIFFUSÉE EN ATTENTE	24
LA LANGUE DE LA PUBLICITÉ DIFFUSÉE SUR LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES.....	25
LA LANGUE UTILISÉE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX	27
Conclusion	28

Liste des tableaux

Tableau 1 Nombre de dossiers actifs codés « anglais » dans trois organismes

Tableau 2 Part de dossiers actifs codés « anglais » dans trois organismes

Liste des figures

Figure 1 Évolution du nombre de dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français », selon l'organisme

Figure 2 Évolution de la part des dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français », selon l'organisme

Figure 3 Évolution de la part d'utilisateurs ayant visité la version anglaise des pages Web des organismes

Figure 4 Évolution de la part du nombre de vues de la version anglaise des pages Web des organismes

Sommaire

Le 1^{er} juin 2022, le devoir d'exemplarité de l'État est inscrit dans la *Charte de la langue française* (ci-après *Charte*). Ce geste marque la volonté du législateur de restaurer le lien entre la *Charte* et ses principes fondateurs de 1977. Pour faire du français la langue commune, il faut nécessairement des espaces où il s'impose et où il est utilisé, et ce, indépendamment des préférences individuelles. En 2022, le législateur veut également régler une contradiction documentée : bien que l'État du Québec ait le français comme langue officielle, les pratiques de l'Administration ne sont pas conséquentes. Les services publics sont disponibles en anglais et offerts sur demande, souvent sans encadrement. Quatre ans plus tard, en 2026, l'Administration s'est-elle recentrée sur le principe en vue d'atteindre les objectifs de la *Charte*?

Dans le cadre de ce rapport, nous avons contacté sept organismes de l'Administration pour obtenir des informations sur leurs pratiques en matière d'exemplarité. Ces organismes ont en commun d'être présents dans toutes les régions du Québec, d'offrir des services directs à la population et de disposer de dossiers individualisés sur chacune des personnes auxquelles ils offrent des services. Ils possèdent l'infrastructure pour savoir précisément avec qui ils échangent, ce qui leur permet de distinguer les situations où les exceptions de la *Charte* peuvent s'appliquer de celles où elles ne s'appliquent pas. Enfin, l'importance de ces organismes donne à leurs actions le potentiel d'avoir un effet d'entraînement sur le statut du français comme langue officielle et commune.

Nous présentons les résultats de l'analyse des données selon huit indicateurs afin d'évaluer la mise en œuvre du devoir d'exemplarité : trois indicateurs liés à la langue des services reçus par la population et cinq indicateurs liés à la façon dont les organismes contactés s'y prennent pour offrir, le cas échéant, les services à la population dans une autre langue que le français.

Pour certains indicateurs, notamment pour la langue utilisée dans les médias sociaux, nos observations vont généralement dans le sens de ce qui était attendu. Les pratiques, en insistant sur les quelques ajustements suggérés dans ce rapport, mettent les organismes de l'Administration sollicités sur la voie d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

Par contre, l'analyse des données recueillies pour les autres indicateurs montre des enjeux majeurs, notamment en ce qui concerne :

- les codes de langue, par lesquels est déterminée la langue des échanges entre l'organisme et l'administré;
- la détermination des services considérés comme étant pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec et l'opération effectuée au terme de cette période pour assurer des services exclusivement en français;

- le bandeau et les hyperliens dans les sites Web des organismes sollicités pour indiquer les situations permettant à l'Administration de communiquer en anglais ou dans une autre langue que le français;
- la fréquentation des pages Web en anglais par toute personne ou tout organisme;
- la publicité diffusée en anglais sur les plateformes numériques.

Les pratiques observées ne permettent pas à l'Administration d'atteindre les objectifs fixés par la *Charte*. Par conséquent, nous émettons quatre recommandations au ministère de la Langue française (MLF), qui est responsable du développement des orientations relatives à la *Charte* et de l'accompagnement des ministères et des organismes en matière d'exemplarité.

Ces recommandations s'adressent au MLF et concernent uniquement les sept organismes sollicités. Il revient au MLF d'adopter les orientations qui mettront ces derniers sur la voie d'atteindre les objectifs de la *Charte*. L'importance des sept organismes sollicités, considérant le nombre de personnes touchées par leurs services, justifie qu'ils soient l'objet du premier rapport du Commissaire à la langue française portant sur le devoir d'exemplarité de l'État. Nous traiterons des autres organismes de l'Administration dans un prochain rapport.

Recommandations

Nous recommandons que le ministère de la Langue française propose des orientations pour indiquer que :

1 lorsqu'ils choisissent d'offrir des services en anglais ou dans une autre langue que le français, les organismes visés doivent distinguer les facultés leur permettant de le faire, et ce, en vue d'être en mesure de savoir quelle situation exceptionnelle prévue par la *Charte de la langue française* est applicable, le cas échéant.

Dans le cas des services pour l'accueil des personnes immigrantes, un mécanisme doit être mis en place par les organismes visés pour assurer des services exclusivement en français à la fin de la période de six mois, après laquelle la faculté n'est plus applicable.

Dans le cas des autres facultés, les organismes de l'Administration visés doivent obtenir de l'administré, ou autrement, les renseignements qui leur permettent d'établir de manière vérifiable que la faculté est réellement applicable. Sans ces renseignements, aucune faculté n'est applicable, et l'Administration doit utiliser exclusivement le français.

2 les informations rendues disponibles sans vérification dans les sites Internet des organismes de l'Administration visés soient en français seulement, sauf si elles concernent uniquement une situation prévue par une faculté et ne sont pas pertinentes autrement.

3 la musique diffusée en attente sur les lignes téléphoniques des organismes de l'Administration visés assure la mise en place d'un environnement de langue française dans l'Administration. Pour ce faire, la musique doit être de la musique vocale et prioritairement québécoise.

4 la publicité diffusée sur les plateformes numériques par les organismes de l'Administration visés soit exclusivement en français, sauf si elle concerne uniquement une situation prévue par une faculté et que l'information qu'elle contient n'est pas pertinente autrement.

Introduction

En 2022, la *Charte de la langue française* (ci-après *Charte*) est modifiée en vue d'y inscrire le devoir d'exemplarité de l'État. Dorénavant, l'Administration, c'est-à-dire les ministères et les organismes gouvernementaux¹, doit utiliser exclusivement la langue française. Toutes ses activités sont visées. Les communications écrites et orales, aussi bien celles relevant du fonctionnement interne des organismes que celles utilisées dans les services en ligne, au téléphone et en personne doivent être exclusivement en français.

Des exceptions sont prévues. Elles permettent à l'Administration, dans certaines situations et à certaines conditions, d'utiliser la langue anglaise ou une autre langue que le français. Ces exceptions couvrent, par exemple, les communications avec une personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais au Québec, celles avec une personne autochtone ou celles avec une personne qui correspondait déjà en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021. Elles incluent également les services pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec, les situations où la santé ou la sécurité publique l'exige et les communications avec un partenaire à l'extérieur du Québec.

Sauf exception, l'Administration utilise exclusivement le français. Ce n'est plus aux individus de choisir la langue de l'État. L'État utilise la langue officielle, et ce, même si des préférences individuelles pointent en faveur de l'utilisation d'une autre langue. L'application du principe d'exemplarité doit ainsi créer un effet d'entraînement en faveur de la langue commune. L'approche est la même que celle mise en œuvre depuis 1977 pour la fréquentation scolaire. L'école en français est, sauf exception, obligatoire pour tous les enfants; l'État détermine les règles, qui priment sur les préférences individuelles des parents. Il s'agit d'un choix de société.

En 2022, le législateur n'invente rien. Dès 1977, au moment de l'adoption de la *Charte*, le devoir d'exemplarité de l'État est affirmé : « Tant que l'Administration reste officiellement bilingue, l'implantation du français dans la vie sociale peut longtemps demeurer un vœu pieux. Le vœu devient sérieux quand le secteur public pèse de tout son poids en faveur du français »².

Le législateur restaure ainsi, en 2022, le lien de filiation entre la *Charte* et ses principes fondateurs. Pour faire du français la langue commune, il faut nécessairement des espaces où le français est utilisé exclusivement, indépendamment des préférences individuelles. Ailleurs au Canada, les forces du marché linguistique travaillent en faveur d'une langue commune, qui est celle du continent. Au Québec, ces forces ne suffisent pas à maintenir le statut et l'usage du français, de sorte que des lois linguistiques sont nécessaires pour faire en sorte que le français soit la langue commune sur le territoire québécois.

¹ L'Administration comprend de nombreux autres organismes : [Liste des organismes de l'Administration, Annexe 1](#).

² Gouvernement du Québec (1977). *La politique québécoise de la langue française*, p. 38.

En précisant le devoir d'exemplarité, le législateur veut également régler une contradiction documentée. L'État du Québec a le français comme langue officielle, mais les pratiques de l'Administration ne sont pas conséquentes. Les services publics sont disponibles en anglais et offerts sur demande, souvent sans encadrement³. Les employés de l'État, sondés par les syndicats, témoignent des effets négatifs de ces pratiques sur le droit de travailler en français⁴.

Le devoir d'exemplarité de l'État entre en vigueur le 1^{er} juin 2022. L'essentiel des autres dispositions encadrant la langue de l'Administration entre, quant à elles, en vigueur le 1^{er} juin 2023. En 2026, la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État met-elle l'Administration en marche vers les objectifs de la *Charte*?

³ Conseil supérieur de la langue française (2019). *Pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec*, p. 17.

⁴ Syndicat canadien de la fonction publique (2021). *Mémoire du Syndicat canadien de la fonction publique au Québec dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques portant sur le projet de loi n° 96, Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, p. 15; Syndicat canadien de la fonction publique (2021). *La réforme pour la protection du français : le SCFP salue une réforme nécessaire et rassembleuse*; Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2021). *Pour l'exemplarité de l'État – À une clause près d'une nette avancée*, p. 6; Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (2021). *Mémoire du Syndicat des professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec présenté à la Commission de la Culture et de l'Éducation dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 96 sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, p. 8; Daigle, C. (2021, 13 décembre). Pour une loi 101 qui ne serve pas à angliciser les personnes immigrantes. *Le Devoir*; Desjardins, P. (2021). *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, Principaux impacts sur nos membres. *L'Expertise*, 18(1), 18-21.

Cadre d'analyse

L'article 13.1 de la *Charte*, entré en vigueur le 1^{er} juin 2022, prévoit le principe de l'exemplarité de l'État : « 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. » Utiliser le français de façon exemplaire, c'est le mettre de l'avant en tout temps; c'est mener toutes ses activités en français par défaut, ou dès que le législateur n'a pas clairement prévu autre chose.

L'article 13.2 de la *Charte* et l'essentiel des autres dispositions qui encadrent la langue de l'Administration sont entrés en vigueur le 1^{er} juin 2023. Celui-ci prévoit qu'un organisme de l'Administration utilise la langue française de façon exemplaire lorsque, dans toutes ses activités, il utilise exclusivement le français, à l'écrit et à l'oral, et ne fait pas une utilisation systématique d'une autre langue que le français.

La *Charte* établit néanmoins des situations où les organismes de l'Administration peuvent utiliser une langue autre que le français. Ces situations sont clairement définies. Cependant, même dans ces situations, l'Administration doit utiliser exclusivement le français dès que possible.

En reconnectant la *Charte* avec ses principes fondateurs et en réglant une contradiction documentée, le législateur voulait nécessairement changer les pratiques de l'Administration et renforcer le statut du français comme langue officielle et commune. Il a par ailleurs créé le ministère de la Langue française (MLF) pour accompagner l'Administration dans ces changements. Depuis 2022, il est attendu que l'Administration, appuyée par ce ministère, a adopté des pratiques lui permettant l'atteinte des objectifs de la *Charte*. Depuis lors – et de manière plus marquée depuis 2023 – nous devrions donc observer une diminution de l'utilisation de l'anglais ou d'autres langues que le français dans les services publics⁵. Qu'en est-il réellement?

⁵ La diminution attendue de l'utilisation de l'anglais ou d'autres langues que le français par l'Administration est attribuable à plusieurs considérations fondées sur la *Charte* : 1) le bassin d'administrés avec lesquels l'Administration peut utiliser une autre langue que le français est, pour la plus importante part, gelé au 13 mai 2021 selon les termes du deuxième alinéa de l'article 22.2 de la *Charte*; 2) les nouveaux administrés s'ajoutant au bassin (personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais au Québec et personnes autochtones) ne devraient pas être en nombre beaucoup plus élevé que ceux qui en sortent par décès ou par émigration; 3) toutes les personnes immigrantes, la plupart dès leur arrivée, d'autres après six mois, viennent accroître le nombre et la proportion d'administrés avec lesquels l'Administration communique exclusivement en français.

Bien qu'on observe une augmentation de l'effectif des écoles de langue anglaise et du nombre d'élèves admissibles à l'école anglaise au Québec depuis 2017-2019, ces augmentations semblent liées à la croissance des exemptions accordées pour séjours temporaires en vertu des articles 84.1 et 85 de la *Charte* : Office québécois de la langue française. (2023). *Langue et éducation au Québec en 2021-2022. Éducation préscolaire, enseignement primaire et secondaire et formation professionnelle*, p. 12, 17 et 21. Toutefois, ces personnes, parents et enfants, ne peuvent recevoir de services publics en anglais en vertu de la faculté permettant à l'Administration d'utiliser l'anglais avec les personnes admissibles à l'enseignement en anglais au Québec. Les articles 22.2 et 22.3 le prévoient nommément.

Méthodologie

Notre démarche a consisté à communiquer avec des organismes de l'Administration pour obtenir des informations sur leurs pratiques actuelles, ainsi que sur une sélection d'indicateurs nous permettant d'évaluer la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État. Nous avons également recueilli de l'information disponible en ligne. Cette section présente le cadre méthodologique et les limites du présent rapport.

Organismes sollicités

Dans le cadre de ce rapport d'évaluation, sept organismes de l'Administration ont été contactés, soit :

- la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail;
- Hydro-Québec;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Retraite Québec;
- Revenu Québec;
- Services Québec (dont la coordination est assurée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale);
- la Société de l'assurance automobile du Québec.

Ces organismes ont en commun d'être présents dans toutes les régions du Québec, d'offrir des services directs à la population et de disposer de dossiers individualisés sur chacune des personnes auxquelles ils offrent des services. Ils possèdent l'infrastructure leur permettant de savoir précisément avec qui ils échangent, ce qui leur permet de distinguer les situations où les exceptions de la *Charte* peuvent s'appliquer de celles où elles ne s'appliquent pas. Enfin, l'importance de ces organismes donne à leurs actions le potentiel d'avoir un effet d'entraînement sur le statut du français comme langue officielle et commune. Nous avons donc décidé d'évaluer la mise en œuvre du devoir d'exemplarité en portant notre regard sur ces sept organismes.

« Ils possèdent l'infrastructure leur permettant de savoir précisément avec qui ils échangent, ce qui leur permet de distinguer les situations où les exceptions de la *Charte* peuvent s'appliquer de celles où elles ne s'appliquent pas. »

Le Secrétariat à la communication gouvernementale a également été sollicité pour obtenir des précisions, de même que le MLF. Ce dernier a la responsabilité d'élaborer les orientations gouvernementales relatives à la *Charte*, d'accompagner les ministères et les organismes gouvernementaux dans l'exécution des obligations qui leur incombent en vertu de cette loi et d'assurer le suivi de l'atteinte des objectifs en matière d'exemplarité. C'est en conséquence d'abord à lui que s'adresse ce rapport. En février et mars 2026, l'ensemble des organismes joints ont répondu à nos demandes de données dans les délais indiqués, de même qu'aux demandes d'informations supplémentaires.

Les indicateurs

Pour évaluer la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État, les huit indicateurs suivants ont été retenus :

- les indicateurs liés à la langue des services reçus par la population,
 1. les codes de langue, qui déterminent la langue des échanges entre l'organisme et l'administré (généralement français ou anglais),
 2. la liste des services considérés comme étant pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec, et les mesures mises en œuvre pour assurer, à la fin d'une période de six mois, des communications exclusivement en français,
 3. la fréquentation des pages françaises et anglaises des sites Web des organismes sollicités;
- les indicateurs liés à la façon dont s'y prennent les organismes sollicités pour rendre disponibles en anglais ou dans une autre langue que le français les services à la population,
 4. le bandeau et les hyperliens dans les sites Web des organismes sollicités pour indiquer les situations permettant à l'Administration de communiquer en anglais ou dans une autre langue que le français,
 5. la mention, dans les messages téléphoniques, de la possibilité pour l'Administration d'utiliser, dans certaines situations, l'anglais ou une autre langue que le français (p. ex. « appuyez sur le 9 »),
 6. la langue de la publicité diffusée sur les plateformes numériques,
 7. la langue de la musique diffusée en attente lors d'un appel téléphonique,
 8. la langue utilisée dans les médias sociaux.

Mise en garde et limites

Le présent rapport n'a pas pour objectif de déterminer la conformité à la *Charte* des organismes sollicités ou plus généralement de l'Administration. Il vise plutôt à évaluer si les pratiques implantées pour assurer la mise en œuvre du devoir d'exemplarité permettent l'atteinte des objectifs fixés par la *Charte*. Les pratiques évaluées sont celles des sept organismes mentionnés.

Une limite de ce rapport concerne la disponibilité des données. Par exemple, certains organismes contactés n'ont pas été en mesure d'extraire des données sur les codes de langue avant 2023. De plus, l'accès à l'ancien outil Google Analytics a été supprimé par Google en 2023, de sorte que les statistiques avant cette date n'étaient plus disponibles pour la plupart des organismes.

Une deuxième limite concerne l'exactitude du portrait que nous pouvons établir du comportement des internautes. Les données statistiques présentées dans ce rapport nous permettent d'évaluer des tendances, comme l'augmentation ou la diminution des visites pendant une certaine période. Cependant, elles ne peuvent être considérées comme un reflet *exact* du comportement des utilisateurs. En effet, en raison de la mise à jour, en 2023, de l'outil

d'analyse statistique de Google, un utilisateur qui refuse les témoins (*cookies*) n'est plus comptabilisé dans les statistiques de fréquentation.

Une troisième limite est liée à la période couverte par notre étude. Notre collecte de données s'est faite entre janvier et avril 2026, alors que l'ensemble des dispositions encadrant la langue de l'Administration sont entrées en vigueur en 2023. Ainsi, notre évaluation porte uniquement sur les trois premières années de la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État. Il est possible qu'une période d'observation plus longue nous ait permis d'observer des changements plus importants, par exemple pour les codes de langue et la fréquentation des sites Web.

Pour conclure, les recommandations s'adressent au MLF et concernent uniquement les sept organismes sollicités. L'importance des sept organismes sollicités, considérant le nombre de personnes touchées par leurs services, justifie qu'ils soient l'objet du premier rapport du Commissaire à la langue française portant sur le devoir d'exemplarité de l'État. Nous traiterons des autres organismes de l'Administration dans un prochain rapport. Il revient au MLF de s'assurer que ces recommandations mènent à des changements de pratiques et mettent les sept organismes sur la voie d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

Constats

Cette section présente les résultats de notre analyse des données recueillies auprès des sept organismes contactés, que ce soit par demande officielle d'informations, par vérification sur leur site Web ou par vérification téléphonique.

Les codes de langue

Nous avons demandé aux sept organismes de documenter les statistiques indiquant l'évolution annuelle, de 2021 à 2025, du nombre de codes de langue « français » et « anglais » (ou « autre langue que le français ») inscrits aux dossiers des personnes physiques⁶. Ces codes déterminent la langue des échanges entre l'organisme et la personne demandant des services. Nous présentons cette évolution de deux façons, soit en valeur absolue et en proportion.

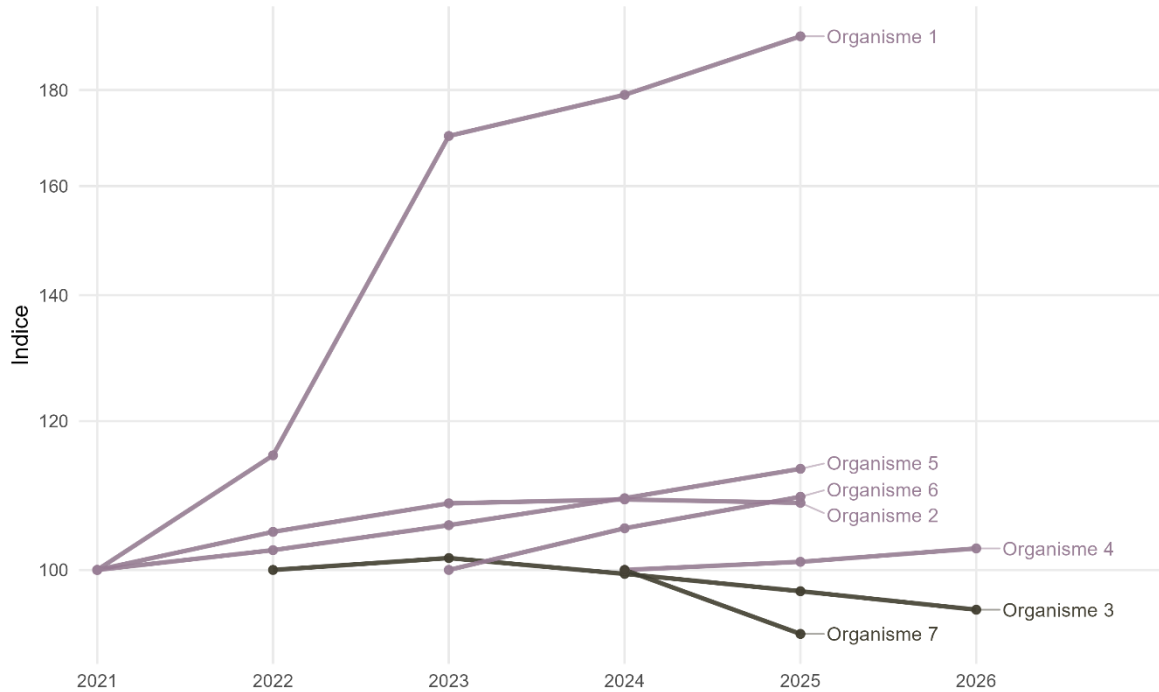
Tous les organismes ont indiqué attribuer un code aux personnes selon l'orientation définie par le MLF, soit sur la base d'une attestation de bonne foi. Autrement dit, aucune preuve ni aucun document à l'appui ne sont exigés par l'Administration – contrairement aux exigences en vigueur lorsqu'un parent demande l'accès à l'école anglaise pour son enfant – pour valider la déclaration faite par une personne. Si cette dernière indique être dans une situation permettant à l'Administration d'utiliser la langue anglaise, par exemple si elle indique avoir été déclarée admissible à l'enseignement en anglais au Québec ou être arrivée au Québec depuis moins de six mois, l'organisme de l'Administration ne demande pas de justificatifs et il considère qu'il peut utiliser la langue anglaise pour communiquer avec cette personne.

La figure 1 présente l'évolution, à l'aide d'un indice normalisé à 100, du nombre de dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français ». Les données sont présentées à partir de la première année pour laquelle elles sont disponibles pour chaque organisme. On y observe des trajectoires très différenciées : un organisme (Organisme 1) se distingue par une croissance forte et soutenue, particulièrement marquée entre 2022 et 2023, alors que les autres affichent des variations beaucoup plus modestes. Certains organismes demeurent relativement stables, tandis que d'autres enregistrent un recul en fin de période. Tout compte fait, cinq organismes sur sept affichent une croissance du nombre de codes « anglais » ou « autre langue que le français » durant la période analysée.

⁶ La majorité (4/7) des organismes contactés n'ont pas été en mesure de nous transmettre de données sur les personnes morales et les entreprises. Dans certains cas, les systèmes ne consignent pas les codes de langue des dossiers des personnes morales et des entreprises, alors que dans d'autres, les services ne sont tout simplement pas offerts à ceux-ci. Par ailleurs, une analyse plus fine de la définition et de la provenance des personnes morales et des entreprises (p. ex. les entreprises à l'extérieur du Québec) serait nécessaire.

Figure 1 : Évolution du nombre de dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français », selon l'organisme

(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026, nombre de dossiers)



Note : le nombre de dossiers actifs a été normalisé à 100 à la première période observée pour chaque organisme, ce qui nous permet de comparer l'évolution relative des volumes de dossiers traités par les organismes indépendamment de leur taille. Les courbes en mauve sont celles des organismes dont le nombre de dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français » augmente durant la période analysée.

Lorsqu'on se concentre sur les trois organismes qui offrent de manière régulière des services à la plupart des personnes domiciliées au Québec (soit Hydro-Québec, Revenu Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec [SAAQ]), on constate que le nombre de dossiers codés « anglais » augmente de manière générale d'une année à l'autre à un rythme soutenu. Dans le cas de Revenu Québec, près de 200 000 dossiers codés « anglais » se sont ajoutés en quatre ans. Dans le cas de la SAAQ, on parle de plus de 100 000 dossiers en deux ans.

Tableau 1 : Nombre de dossiers actifs codés « anglais » dans trois organismes

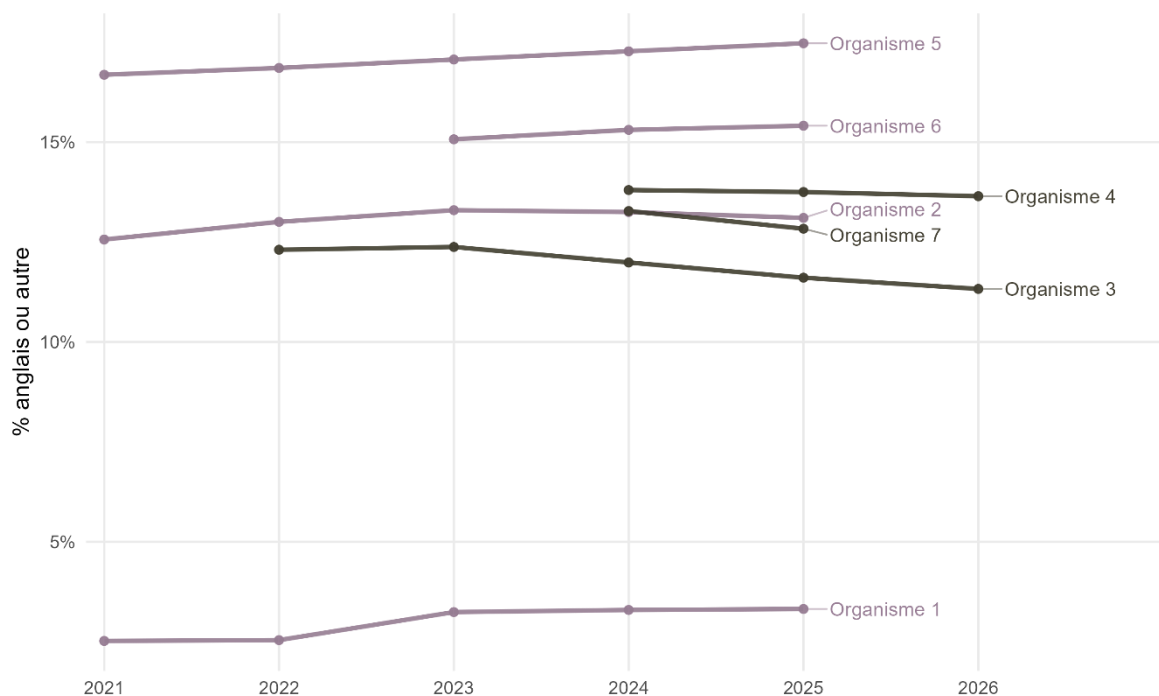
(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026)

	2021	2022	2023	2024	2025
Hydro-Québec	429 321	449 810	465 767	467 927	466 001
Revenu Québec	1 484 298	1 520 719	1 567 943	1 620 639	1 680 024
SAAQ	n. d.	n. d.	1 151 096	1 211 386	1 259 005

La figure 2 présente, quant à elle, l'évolution par organisme de la part des dossiers associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français » par rapport à l'ensemble des dossiers actifs. Contrairement aux volumes (ou nombre de dossiers), les proportions évoluent dans une fourchette relativement étroite, entre 11 % et 17 % pour la plupart des organismes, et les variations observées demeurent modestes. Certains organismes connaissent une légère progression, alors que d'autres affichent une stabilité ou une légère diminution. L'Organisme 1, malgré la forte croissance de ses volumes, conserve une part faible et relativement stable, ce qui nous indique que l'augmentation observée en valeur absolue s'inscrit dans une hausse globale de l'activité plutôt que dans une transformation de la composition linguistique.

Figure 2 : Évolution de la part des dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français », selon l'organisme

(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026, en pourcentage)



Note : les courbes en mauve sont celles des organismes dont la part de dossiers actifs associés à un code « anglais » ou « autre langue que le français » augmente durant la période analysée.

Si la figure 1 indique une croissance générale du nombre de codes « anglais » ou « autre langue que le français », la figure 2 relativise un peu le portrait en démontrant que la part de ces codes demeure globalement stable. Néanmoins, quatre organismes sur sept affichent une croissance de la part des dossiers codés « anglais » ou « autre langue que le français » durant la période analysée.

Lorsqu'on regarde de plus près les trois organismes offrant de manière régulière des services directs à la plupart des personnes domiciliées au Québec (Hydro-Québec, Revenu Québec et SAAQ), la part des dossiers associés à un code « anglais » augmente de manière générale d'une année à l'autre.

Tableau 2 : Part de dossiers actifs codés « anglais » dans trois organismes

(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026, en pourcentage)

	2021	2022	2023	2024	2025
Hydro-Québec	12,0	12,5	12,7	12,7	12,6
Revenu Québec	16,7	16,9	17,1	17,3	17,5
SAAQ	n. d.	n. d.	15,1	15,3	15,4

Pris ensemble, ces constats montrent que les variations ne s'accompagnent pas nécessairement de changements structurels dans la répartition linguistique des dossiers. En effet, les fluctuations observées relèvent probablement davantage de dynamiques propres à chaque organisme que d'un mouvement d'ensemble vers une présence plus ou moins grande de l'anglais ou d'une langue autre que le français. Les codes de langue évoluent sans que l'on puisse sentir d'effets structurels provoqués par l'insertion du devoir d'exemplarité de l'État dans la *Charte*.

Les services considérés comme étant liés à l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois

Selon la *Charte*, un organisme de l'Administration peut offrir des services en anglais ou dans une autre langue que le français notamment lorsqu'il fournit « des services pour l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec ».

Nous avons demandé aux organismes contactés d'indiquer quels services sont considérés dans leur organisation comme étant pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec, de même que le mécanisme mis en place, le cas échéant, pour s'assurer que la personne qui reçoit des services en anglais ou dans une autre langue que le français les reçoit uniquement dans la langue officielle et commune *après* cette période de six mois.

Les sept organismes contactés ont adopté une définition des services pour l'accueil des personnes immigrantes modelée sur leur offre de services générale. En effet, ils considèrent que tous les services qu'ils offrent tombent dans cette catégorie.

De plus, la plupart des organismes (5/7) n'ont pas mis en place de mesures pour s'assurer que la personne qui obtient des services en vertu de cette exception les reçoive uniquement en français après une période de six mois. Certains d'entre eux ont fait valoir que leurs systèmes informatiques ne leur permettaient pas de consigner l'exception appliquée et que configurer ces systèmes autrement aurait des coûts importants.

En revanche, deux organismes ont mis en place un mécanisme pour s'assurer qu'une personne immigrante, qui s'était vu attribuer un code de langue « anglais » lors de l'ouverture de son dossier, reçoive des services uniquement en français à la fin de la période de six mois. Ainsi, après six mois, le code de langue au dossier de la personne immigrante bascule automatiquement vers le français. Une lettre est également transmise à la personne pour lui

indiquer que les communications orales et écrites de l'organisme seront désormais exclusivement en français.

Pour les deux organismes ayant mis en place un tel mécanisme, l'exception concernant les services d'accueil durant les six premiers mois a été clairement distinguée des autres lors de l'ouverture de dossier, que ce soit par téléphone ou par formulaire Web.

La fréquentation des sites Web

Nous avons demandé aux organismes contactés de nous transmettre les statistiques de fréquentation (en nombre de vues et d'utilisateurs⁷) de leur site Web, de 2021 à 2025, et ce, pour un ensemble de pages comparables en version française et anglaise :

- Accueil;
- Nous joindre;
- À propos de l'organisme;
- Accès à l'information.

Ces pages ont été sélectionnées parce qu'elles nous permettaient de suivre, selon la langue, la fréquentation des sites à travers le temps et d'éviter, par exemple, les biais qu'aurait pu occasionner un regard porté uniquement sur la page d'accueil. Il est à noter qu'en naviguant sur ces pages Web, toute personne peut constater que les sites Internet des sept organismes sollicités sont, en règle générale, bilingues français-anglais avec un bouton qui permet à l'internaute de basculer au choix d'une langue à l'autre. Un constat semblable peut également être fait par toute personne qui se connecte aux espaces individualisés de ces sites.

Les figures 3 et 4 présentent respectivement les résultats concernant la part d'utilisateurs et de vues, depuis 2023, des pages en anglais des sept organismes contactés⁸. Dans l'ensemble, les résultats ne font ressortir aucune tendance claire, peu importe l'indicateur considéré. Les trajectoires varient sensiblement d'un organisme à l'autre : chez certains, la part des consultations en anglais est en hausse, alors que chez d'autres, elle diminue ou demeure relativement stable.

Ces constats nous laissent penser que la fréquentation des pages en anglais ne suit pas une dynamique uniforme à l'échelle des organismes. Les variations observées semblent davantage refléter des contextes organisationnels spécifiques – notamment en fonction des publics desservis ou des types de services offerts – qu'un mouvement généralisé vers une augmentation ou une diminution de l'usage de l'anglais sur les sites Web gouvernementaux.

⁷ Le nombre de vues indique le total des consultations d'une page, même répétées, tandis que le nombre d'utilisateurs (ou visiteurs uniques) représente le nombre d'individus distincts. Un même individu peut ainsi générer plusieurs vues (visites) lors d'une même session ou à différents moments (jours, semaines, mois). Il s'agit des termes utilisés par l'outil Google Analytics, qui documente les statistiques de fréquentation des sites Web des organismes contactés.

⁸ Comme mentionné précédemment dans la sous-section *Mise en garde et limites* de la section *Méthodologie*, l'accès à l'ancien outil Google Analytics a été supprimé par Google. Les statistiques avant 2023 ne sont donc plus disponibles avec l'outil de Google Analytics 4 (GA4). La plupart des organismes contactés ne les ayant pas conservés, nous présentons ici les statistiques de fréquentation à partir de 2023.

Figure 3 : Évolution de la part d'utilisateurs ayant visité la version anglaise des pages Web des organismes

(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026, en pourcentage)

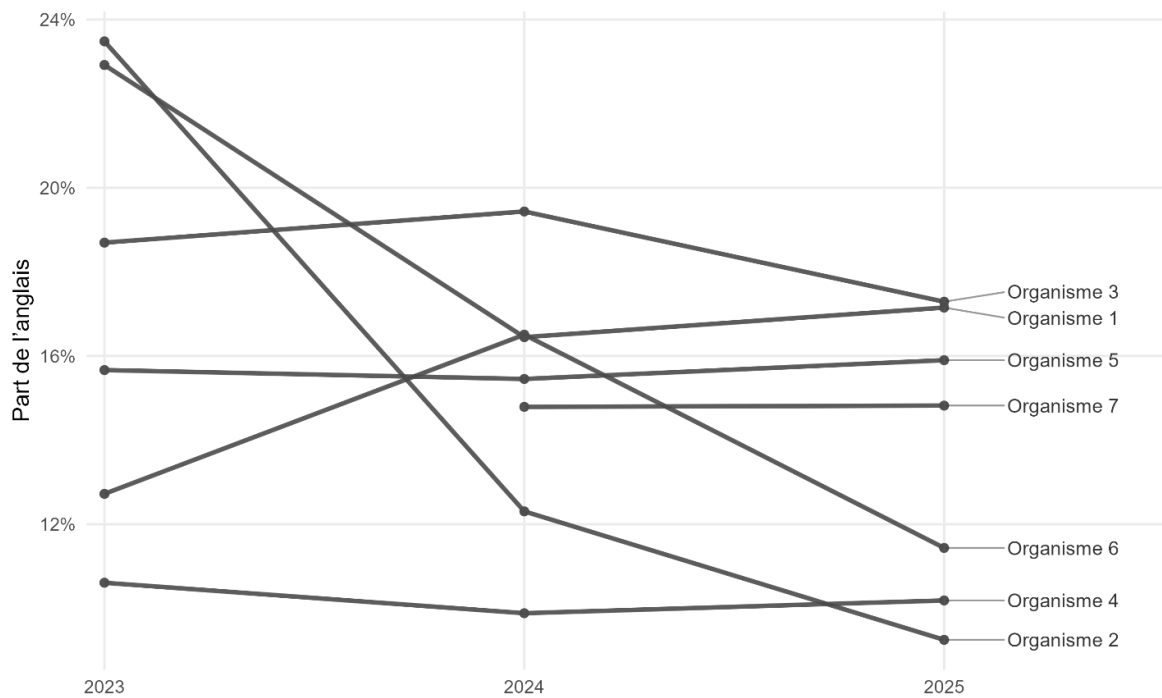
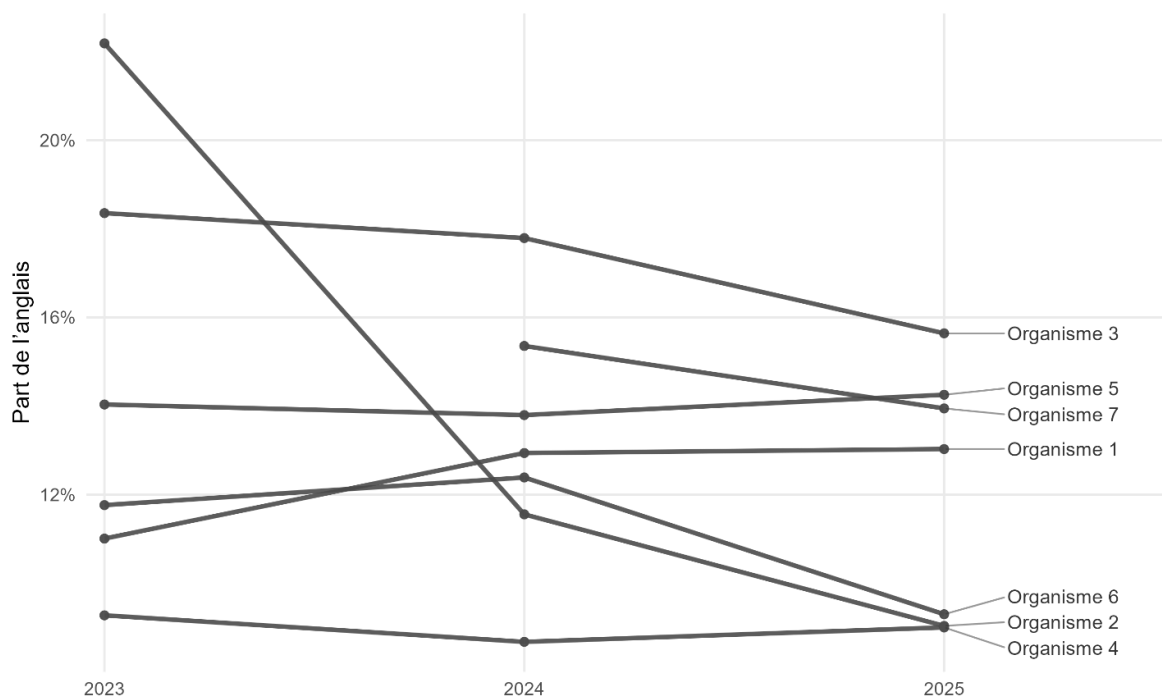


Figure 4 : Évolution de la part du nombre de vues de la version anglaise des pages Web des organismes

(Collecte de données auprès des organismes sollicités, 2026, en pourcentage)



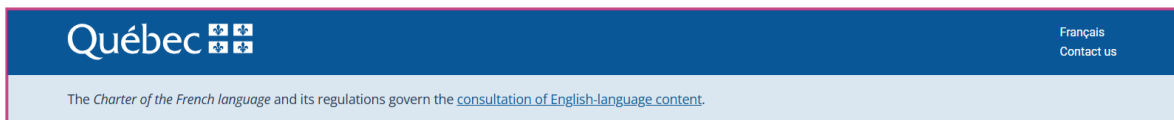
La fréquentation des pages Web évolue sans que l'on puisse noter d'effets structurels provoqués par l'insertion du devoir d'exemplarité de l'État dans la *Charte*.

Le bandeau et les hyperliens dans les sites Web

Le MLF a développé des guides à l'intention des ministères et des organismes en ce qui concerne la présence, l'emplacement et le contenu, sur leur site Web, d'un bandeau et d'hyperliens relatifs à l'usage d'autres langues que le français. Ce bandeau et ces hyperliens doivent indiquer que l'Administration, à défaut de pouvoir adopter des pratiques bilingues français-anglais, peut, en vertu de la *Charte*, utiliser l'anglais ou une autre langue que le français dans certaines situations seulement. L'Administration les utilise pour mettre en ligne une version anglaise d'un site Web en disant que cette dernière est librement disponible, mais devrait être consultée uniquement dans les situations où une faculté permettant l'utilisation de l'anglais trouve application.

Ainsi, le bandeau doit, selon le MLF, figurer dans le haut de la page d'accueil en version anglaise.

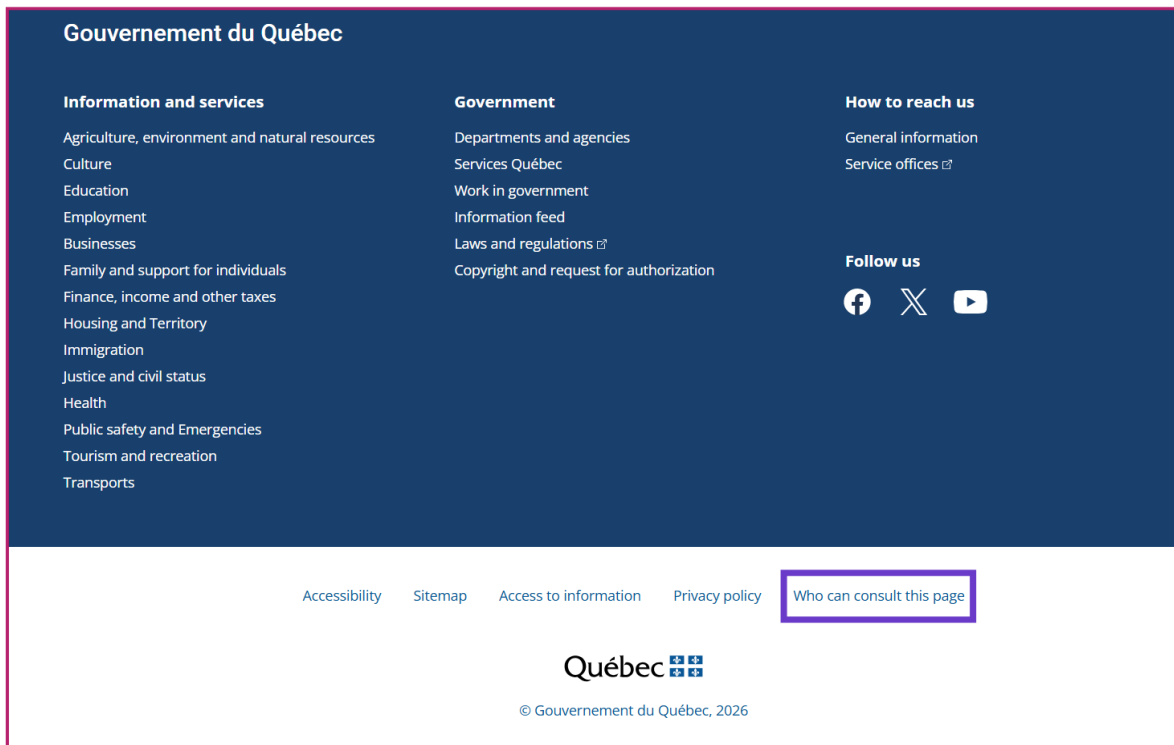
Exemple :



Source : Gouvernement du Québec (à jour au 14 mai 2026), dans *Québec.ca* [En ligne : [Welcome to Québec.ca | Gouvernement du Québec](https://www.quebec.ca)].

Pour sa part, l'hyperlien doit se trouver dans le bas de page dans la version anglaise.

Exemple :



Source : Gouvernement du Québec (à jour au 14 mai 2026), dans *Québec.ca* [En ligne : [Welcome to Québec.ca | Gouvernement du Québec](https://www.quebec.ca)].

Six des sept organismes ont placé un bandeau dans le haut de la version anglaise de leur page d'accueil et ont ajouté [l'hyperlien du MLF](#) qui mène à la version anglaise de la page *Modernisation de la Charte de la langue française* de Québec.ca.

Dans le cas de la page *Nous joindre* traduite en anglais, tous les organismes ont placé un hyperlien dans le bas de la page de type « Qui peut consulter cette page » (*Who can consult/view this page*).

Parmi les organismes ayant une page *À propos* en version anglaise, la totalité d'entre eux a placé un hyperlien dans le bas de la page de type « Qui peut consulter cette page » (*Who can consult/view this page*).

Enfin, parmi les organismes ayant une page *Accès à l'information* en version anglaise, la totalité d'entre eux a placé un hyperlien dans le bas de la page de type « Qui peut consulter cette page » (*Who can consult/view this page*).

En somme, en dehors d'une exception pour la page d'accueil, la totalité des organismes a suivi le guide du MLF⁹ sur la présence du bandeau et des hyperliens en bas de page.

L'opérationnalisation du mécanisme de type « Appuyez sur le 9 » (*Press 9*)

Nous avons vérifié si le mécanisme de type « Pour le service en anglais, appuyez sur le 9 » (*For service in English, Press 9*) se trouvait au début, au milieu ou à la fin du message d'accueil des services téléphoniques des organismes sollicités, de même que la durée de ce message. Nous avons donc joint par téléphone plusieurs secteurs d'un même organisme (renseignements généraux, services aux entreprises, etc.) en vue d'avoir une vue d'ensemble de l'opérationnalisation du mécanisme pour les services téléphoniques des organismes sollicités.

Pour la majorité (4/7) d'entre eux, l'indication pour obtenir des services en anglais est à la fin du message d'accueil, soit après l'énumération des services offerts en français. Un organisme l'a placée au milieu du message d'accueil, tandis que deux autres l'ont mis au début (dans le premier tiers) du message d'accueil, avant l'énumération des services en français.

Pour l'ensemble des organismes, la durée du message de type « Pour le service en anglais, appuyez sur le 9 » (*For service in English, Press 9*) est de quatre à cinq secondes, sauf dans le cas d'un organisme où elle est de 46 secondes, soit plus longue que celle du message d'accueil en français. Les 46 secondes sont utilisées pour aviser les utilisateurs des dispositions de la *Charte*.

La langue de la publicité diffusée sur les plateformes numériques

Nous avons demandé aux sept organismes de nous transmettre les éléments – politiques, directives, normes administratives, lignes directrices, décisions, stratégies de placement, etc. – qui déterminent la langue utilisée dans la publicité diffusée sur les plateformes numériques¹⁰.

⁹ Ministère de la Langue française (s. d.), *Instructions relatives aux sites Web*.

¹⁰ Par plateforme numérique, nous entendons YouTube, Spotify, etc., mais aussi les médias sociaux comme Facebook, Instagram, Bluesky, LinkedIn, X.

Trois des sept organismes contactés ont indiqué y avoir diffusé de la publicité en anglais, entre 2021 et 2025, en s'appuyant sur leur directive de communication interne. Ces publicités s'inscrivaient notamment dans des campagnes d'information visant à faire connaître les services offerts à la population.

Parmi ces trois organismes, un premier a indiqué que des publicités en anglais avaient été diffusées sur les plateformes numériques dans le but de « faciliter l'utilisation de [leurs] services en ligne pour la clientèle anglophone, notamment lors de campagnes d'information [...] ». Par exemple, des tutoriels pour effectuer des démarches en ligne ont été diffusés « dans un contexte ciblé, auprès d'un public pertinent et uniquement lorsque cela contribuait à l'accessibilité des services, en conformité avec les règles gouvernementales encadrant l'usage de l'anglais à des fins informatives et non promotionnelles », selon l'organisme.

Un deuxième organisme, parmi ces mêmes trois, a indiqué que la diffusion de la publicité dans une autre langue que le français sur les plateformes numériques s'accompagnait d'un bandeau avec la mention « *The Charter of the French language and its regulations govern the consultation of the English-language content* » (la *Charte de la langue française* et ses règlements encadrent les modalités de consultation du contenu en anglais).

Enfin, le troisième organisme qui a diffusé de la publicité en anglais a indiqué le faire sur « des plateformes de communication numériques et traditionnelles [notamment] Rogers, Bell Media Inc., Post Media (Gazette), The Globe and Mail, Remcorp, Corus ».

La langue de la musique diffusée en attente lors d'un appel téléphonique

Nous avons demandé aux organismes sollicités de nous transmettre les éléments (politiques, directives, normes administratives, lignes directrices, décisions, etc.) leur permettant de s'assurer de la mise en place d'un environnement de langue française, notamment en accordant la priorité aux œuvres musicales québécoises dans le cadre de l'offre de service par téléphone.

La majorité (4/7) des organismes ont affirmé ne diffuser que du contenu (surtout instrumental) d'artistes québécois. Ils ont cité à cet égard la mesure *Exemplarité de l'État en matière de diffusion de musique québécoise* du ministère de la Culture et des Communications (2022), qui vise la diffusion de musique exclusivement québécoise dans les espaces physiques et virtuels des organismes de l'Administration gouvernementale, telle qu'elle est définie par la *Loi sur l'Administration publique*. Ainsi, comme la musique québécoise diffusée par ces organismes (4/7) est instrumentale, elle ne met pas de l'avant la langue française.

Un organisme a répondu que son orientation sur la musique diffusée en attente se basait sur la Politique linguistique de l'État, qui indique que, pour « marquer le lien indissociable entre la langue française et la culture québécoise, chaque organisme met en place un environnement francophone, notamment en ce qui a trait à la musique vocale diffusée sur les lignes téléphoniques, dans les plateformes Web et dans certains espaces physiques, et accorde la priorité aux œuvres québécoises¹¹ ».

¹¹ Ministère de la Langue française (2023). *Politique linguistique de l'État*, Gouvernement du Québec, p. 8.

Un autre organisme mentionne ne pas accorder spécifiquement la priorité aux œuvres culturelles québécoises. Cependant, il soutient « prioriser la musique en français » dans le cadre de son offre de services par téléphone.

Enfin, pour un organisme, la musique diffusée en attente est instrumentale et sans droits d'auteur. Cette musique est fournie par le fournisseur de la solution technologique, qui est spécialisé dans les centres d'appels, et qui propose une offre de musique pouvant être diffusée dans ce contexte. L'organisme en question n'avait pas de détails sur la politique de ce fournisseur concernant la provenance de la musique. Celle-ci serait exclusivement instrumentale et générique.

Nous avons également vérifié nous-mêmes en appelant plusieurs numéros de téléphone de chaque organisme sollicité (p. ex. renseignements généraux, services aux entreprises, services à l'extérieur du Québec). Dans la très grande majorité des cas, soit 6/7 organismes, la musique était instrumentale.

La langue utilisée dans les médias sociaux

Nous avons demandé aux organismes de nous transmettre les éléments – politiques, directives, normes administratives, lignes directrices, décisions, stratégies de placement publicitaire, etc. – qui déterminent la langue utilisée dans les médias sociaux¹².

La majorité des organismes (5/7) suivent les guides élaborés par le MLF lorsqu'ils diffusent un message dans les médias sociaux :

- le message est en français, à moins d'une situation exceptionnelle liée à des exigences de sécurité publique;
- l'organisme dirige systématiquement les internautes vers les pages en français de son site Web;
- la réponse à un commentaire sous une publication est en français, même lorsque celui-ci est en anglais.

Dans le cas de l'un de ces cinq organismes, lorsque l'internaute ne comprend pas une réponse en français, le gestionnaire de communauté peut inviter celui-ci, par messagerie privée, à échanger pour vérifier si la situation en est une qui permet à l'Administration d'utiliser une autre langue que le français. Si l'internaute atteste de bonne foi qu'une telle situation s'applique dans son cas, le gestionnaire de communauté peut alors lui fournir une réponse en anglais.

Deux des sept organismes contactés ont mentionné publier des messages bilingues dans des situations où la sécurité publique ne l'exige pas, par exemple dans des campagnes d'information ou de sensibilisation « afin de rejoindre efficacement les publics visés et d'assurer l'atteinte des objectifs de communication » ou « au besoin ».

L'un de ces deux organismes nous a rapporté répondre en anglais aux commentaires formulés dans cette langue sous une publication rédigée en anglais. L'autre a indiqué qu'elle pouvait répondre en anglais à une personne physique qui formulait une question ou un commentaire en anglais, puis qu'elle pouvait diriger cette personne vers les pages en anglais de son site pour plus d'information.

¹² Par médias sociaux, nous entendons les comptes Facebook, LinkedIn, Instagram, Bluesky, X, etc.

Analyse et recommandations

Dans cette section, nous analysons les résultats présentés dans la section *Constats* et nous émettons, le cas échéant, les recommandations qui découlent de cette analyse.

Les codes de langue et les services pour l'accueil des personnes immigrantes

Depuis l'entrée en vigueur en 2023 de toutes les dispositions encadrant la langue de l'Administration, un organisme de l'Administration doit, avant d'attribuer un code de langue « anglais » ou « autre langue que le français » à une personne, vérifier s'il a la faculté d'utiliser une autre langue que le français dans sa prestation de services avec cette personne. Il peut avoir la faculté de le faire, par exemple, si :

- la personne a été déclarée admissible à l'enseignement en anglais au Québec;
- la personne est autochtone;
- la personne correspondait déjà en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021;
- la personne est immigrante et qu'elle reçoit des services pour l'accueil au sein de la société québécoise durant les six premiers mois de son arrivée au Québec.

Depuis 2022, et de manière décisive depuis 2023, le nombre de personnes qui reçoivent des services en anglais ou dans une autre langue que le français ne devrait pas avoir augmenté, alors que la proportion devrait avoir diminué¹³; ces services ne peuvent plus être offerts sur demande, sans autres considérations, comme c'était le cas auparavant.

Or, en ce qui concerne les sept organismes contactés, le nombre de personnes physiques associées à un code de langue autre que le français (l'anglais pour la très grande partie) a augmenté dans cinq organismes. En proportion, nous observons une relative stabilité, en notant quand même des augmentations dans quatre organismes. Cette évolution contraste avec l'effet attendu de l'entrée en vigueur des dispositions de la *Charte* et de la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État, soit une stabilisation en volume et une diminution en proportion.

Les tendances observées peuvent s'expliquer, entre autres, par l'absence, au sein des organismes contactés, de vrais mécanismes permettant à la *Charte* d'atteindre ses objectifs. On peut penser que l'orientation développée par le MLF voulant que le code « anglais » puisse être attribué à l'administré sur la base d'une attestation de bonne foi et sans autre vérification de la part de l'Administration ne permette pas à la *Charte* d'atteindre ses objectifs. Cette lacune est particulièrement manifeste dans le cas des services destinés aux personnes récemment arrivées au Québec, alors même que l'immigration récente a atteint des niveaux inédits. En effet, dans cinq organismes sur sept, aucun mécanisme n'a été prévu pour s'assurer qu'une personne ayant

¹³ Voir la note 5.

initialement reçu des services en anglais ou dans une autre langue que le français reçoive des services exclusivement en français à l'issue de la période de six mois.

Chez plusieurs organismes, les facultés permettant l'utilisation de l'anglais ou d'une autre langue que le français sont regroupées dans un même « bloc d'exceptions » sans être distinguées les unes des autres. À titre d'exemple, une personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais au Québec, une personne autochtone et une personne immigrante établie au Québec depuis moins de 6 mois seront identifiées de la même manière dans les systèmes informatiques.

Deux des sept organismes ont toutefois réussi à mettre en place un mécanisme qui fait en sorte qu'une personne immigrante ayant demandé des services en anglais lors de l'ouverture de son dossier reçoive, six mois plus tard, des services uniquement en français. Dans leur cas, le code de langue au dossier de la personne immigrante bascule automatiquement vers le français après six mois. Une lettre est également transmise à la personne, l'informant que les communications orales et écrites de la part de l'organisme seront désormais exclusivement en français.

Pour les deux organismes ayant mis en place un tel mécanisme, l'exception concernant les services pour l'accueil durant les six premiers mois a été clairement distinguée des autres exceptions lors de l'ouverture du dossier, que ce soit par téléphone ou par formulaire Web. Pour les cinq autres, ces services se poursuivent en anglais au-delà des six mois. Ainsi, une personne immigrante ayant indiqué être au Québec depuis moins de six mois et ayant manifesté sa préférence pour l'anglais lors de l'ouverture de son dossier peut continuer de recevoir des services en anglais tant qu'elle ne modifie pas elle-même ses « préférences linguistiques de communication ». Nous considérons que ces pratiques ne permettent pas d'atteindre les objectifs fixés par la *Charte*.

Par ailleurs, toute personne peut constater que les sites Internet des sept organismes sollicités sont, en règle générale, bilingues français-anglais avec un bouton qui permet à l'internaute de basculer au choix d'une langue à l'autre. Lors de nos recherches, nous avons accédé aux espaces individualisés des sites Internet, ce qui exige généralement une double authentification. Du point de vue de l'utilisateur, mis à part un seul organisme, ces espaces individualisés demeurent intégralement bilingues. De plus, il est possible de basculer de l'anglais au français et du français à l'anglais sans contrainte à l'intérieur des espaces individualisés. Sauf une exception, il est possible de réaliser des transactions en ligne dans une langue ou dans l'autre sans vérification et sans égard à son code de langue. Dans trois organismes sur sept, on peut modifier son code de langue soi-même sans justification. Un seul organisme demande à l'utilisateur de confirmer qu'il est dans une situation permettant à l'Administration d'utiliser une autre langue que le français.

Dans ces conditions, l'utilisateur peut difficilement comprendre que l'État du Québec a le français comme langue officielle et que le français est la langue commune.

Devant une difficulté d'application de la *Charte*, l'Administration semble vouloir à tout prix préserver les facultés permettant l'utilisation d'une autre langue que le français, quitte à perdre de vue la *Charte* et à compromettre l'atteinte des objectifs fixés par le législateur. Un renversement de perspective devrait pourtant s'opérer. À défaut d'être en mesure de résoudre les difficultés, l'Administration doit resserrer ses pratiques en faveur de l'exemplarité, et non compromettre l'atteinte des objectifs de la *Charte*.

En terminant, une réflexion doit être menée sur ce qui constitue des services pour l'accueil au sein de la société québécoise. En effet, tous les organismes sollicités ont indiqué que tous leurs services se qualifiaient comme des services pour l'accueil des personnes immigrantes au sein de la société québécoise. Nous constatons que les sept organismes sollicités ont simplement modelé la faculté prévue dans la *Charte* sur leur offre de services générale sans nécessairement faire de liens avec le texte et l'esprit de la *Charte*. Il s'agit d'un enjeu.

PAR CONSÉQUENT, NOUS RECOMMANDONS

Que le MLF propose une orientation pour indiquer lorsqu'ils choisissent d'offrir des services en anglais ou dans une autre langue que le français, les organismes visés doivent distinguer les facultés leur permettant de le faire, et ce, en vue d'être en mesure de savoir quelle situation exceptionnelle prévue par la *Charte* est applicable, le cas échéant.

Dans le cas des services pour l'accueil des personnes immigrantes, un mécanisme doit être mis en place par les organismes visés pour assurer des services exclusivement en français à la fin de la période de six mois, après laquelle la faculté n'est plus applicable.

Dans le cas des autres facultés, les organismes de l'Administration visés doivent obtenir de l'administré, ou autrement, les renseignements qui leur permettent d'établir de manière vérifiable que la faculté est réellement applicable. Sans ces renseignements, aucune faculté n'est applicable, et l'Administration doit utiliser exclusivement le français.

Pour ne pas revenir sur les choix réalisés depuis 2022, l'orientation pourrait indiquer que :

- les codes « anglais » ou « autre langue que le français » (ou les pratiques ayant les mêmes implications), déjà inscrits dans les dossiers des administrés jusqu'à une année après la publication du présent rapport (soit le 27 mai 2027), attestent sans autre formalité qu'une faculté est applicable;
- tout code « anglais » ou « autre langue que le français » (ou autres pratiques ayant les mêmes implications), ajouté dans le dossier d'un administré une année après la publication du présent rapport (soit le 27 mai 2027) et pour l'avenir, doit l'être sur la base de renseignements qui permettent d'établir de manière vérifiable qu'une faculté est réellement applicable.

Sans ces renseignements, aucune faculté n'est applicable, et l'Administration doit utiliser exclusivement le français.

Le Commissaire à la langue française fera le premier suivi de cette recommandation dans son rapport annuel 2026-2027.

Le bandeau et les hyperliens dans les pages Web

Les données sur la fréquentation des sites Web des organismes contactés montrent que l'évolution du nombre d'utilisateurs et de vues de pages en version anglaise varie d'un organisme à l'autre, sans tendance claire. Cette absence de cohérence nous indique que les mesures mises en place, comme la présence du bandeau et des hyperliens en bas de page, n'ont pas entraîné les changements attendus depuis 2022.

Ainsi, les organismes de l'Administration sollicités ne sont pas sur la voie d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

Il faut rappeler que la solution du bandeau proposée par le MLF, temporaire lors de son élaboration en 2023, n'a toujours pas été remplacée. À l'heure actuelle, n'importe qui (personne physique, personne morale ou employé de l'Administration) peut consulter aussi souvent et longtemps qu'il le souhaite, sans aucune démarche, même symbolique, les pages en version anglaise des sites Web des organismes de l'Administration. Cette solution ne peut permettre à l'Administration d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

PAR CONSÉQUENT, NOUS RECOMMANDONS

Que le MLF propose une orientation pour indiquer que les informations rendues disponibles sans vérification dans les sites Internet des organismes de l'Administration visés soient en français seulement, sauf si elles concernent uniquement une situation prévue par une faculté et ne sont pas pertinentes autrement.

Les informations pourraient ainsi être disponibles dans une autre langue que le français dans les sites Internet sans vérification lorsqu'elles sont, par exemple :

- relatives à des exigences de santé ou de sécurité publique;
- pertinentes seulement pour des personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais au Québec ou pour des personnes autochtones;
- liées uniquement à l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes, aux échanges avec des partenaires à l'extérieur du Québec ou à l'offre de services touristiques.

Les mécanismes de type « Appuyez sur le 9 » (*Press 9*) et la musique diffusée en attente

Pour trois organismes sur sept, l'indication pour obtenir des services en anglais se trouve au milieu du message d'accueil ou à son début (le premier tiers), soit avant l'énumération des services en français.

Or, le devoir d'exemplarité de l'État commande de ne pas faire d'offre active de services en anglais. L'Administration ne fait pas un usage exemplaire du français lorsqu'elle met de l'avant, à la première occasion, l'accès aux services en anglais, sur déclaration de bonne foi de surcroît. Le message de type « Pour le service en anglais, appuyez sur le 9 » (*For service in English, Press 9*) » devrait être entendu à la toute fin, après l'énumération des services offerts en français par l'organisme.

De plus, le message d'accueil devrait mettre l'accent sur le caractère encadré et non automatique de l'offre de services dans une autre langue que le français, en référant explicitement aux dispositions de la *Charte*. En plus d'être à la toute fin du message d'accueil, le message devrait être formulé ainsi : « Pour permettre à [nom de l'organisme] d'établir s'il peut vous offrir des services dans une autre langue que le français en vertu de la *Charte de la langue française*, faites le 9. »

Enfin, contrairement à ce que nous avons observé dans le cas d'un organisme, la durée du message de type « Pour le service en anglais, appuyez sur le 9 » (*For service in English, Press 9*) ne devrait pas excéder quelques secondes.

En ce qui concerne la musique diffusée en attente, rappelons que la mesure *Exemplarité de l'État en matière de diffusion de musique québécoise* du ministère de la Culture et des Communications (2022) vise la diffusion de musique exclusivement québécoise dans les espaces physiques et virtuels des organismes de l'Administration au sens de la *Loi sur l'Administration publique*. Ainsi, cette mesure autorise la diffusion de musique sous forme instrumentale. Cependant, la *Charte* mentionne « la mise en place d'un environnement de langue française, notamment à ce qui a trait à la musique vocale ainsi qu'à la priorité qui doit être accordée aux œuvres culturelles québécoises ». La Politique linguistique de l'État exige non seulement des organismes de l'Administration qu'ils proposent des œuvres québécoises, mais aussi qu'ils mettent en place un « environnement francophone¹⁴ ».

Pour ces raisons, l'usage exclusif de la musique instrumentale par 6/7 des organismes sollicités ne leur permet pas d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

PAR CONSÉQUENT, NOUS RECOMMANDONS

Que le MLF propose une orientation pour indiquer que la musique diffusée en attente sur les lignes téléphoniques des organismes de l'Administration visés assure la mise en place d'un environnement de langue française dans l'Administration. Pour ce faire, la musique doit être de la musique vocale et prioritairement québécoise.

La langue de la publicité diffusée sur les plateformes numériques

Près de la moitié des organismes contactés ont indiqué avoir diffusé de la publicité en anglais sur les plateformes numériques entre 2021 et 2025, et ce, en s'appuyant sur leur directive de communication interne. Ces publicités s'inscrivaient notamment dans le cadre de campagnes d'information faisant la promotion des services offerts à la population.

Au premier regard, la *Charte* peut sembler mal adaptée aux plateformes numériques comme YouTube ou Facebook. Certains organismes peuvent avec raison se demander comment diffuser des publicités en anglais sur ces plateformes alors que la *Charte* exige qu'avant d'utiliser l'anglais ou une autre langue, l'Administration vérifie qu'elle est bien dans une situation lui permettant de le faire. Or, on doit présumer que le législateur était au courant de ces difficultés. S'il n'a pas créé d'exception claire, comme le veulent les règles d'interprétation des lois, c'est qu'il n'existe pas d'exception. De plus, la *Charte* a été modifiée en 2022, dans un contexte où les enjeux numériques occupaient déjà une grande place. Ainsi, en dehors des exceptions explicitement prévues, par exemple lorsque la santé ou la sécurité publique l'exige, la publicité et les campagnes d'information d'un organisme de l'Administration sur les plateformes numériques devraient être diffusées exclusivement en français. L'approche peut évidemment être différente pour la publicité et les campagnes d'information destinées à être diffusées par

¹⁴ Ministère de la Langue française (2023). *Politique linguistique de l'État*, Gouvernement du Québec, p. 8.

des organes d'information utilisant une autre langue que le français (un quotidien, ou une station de radio ou de télévision). À leur égard, la *Charte* prévoit une exception claire.

Lors de la collecte de données, certains organismes ont mentionné que le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) participait parfois à leurs campagnes publicitaires. Nous avons donc contacté le SCG afin qu'il nous transmette les orientations gouvernementales en matière de publicité dans une autre langue que le français sur les plateformes numériques.

Le SCG nous a d'abord rappelé qu'il est responsable de la planification et de la coordination des campagnes publicitaires de l'ensemble des ministères ainsi que des organismes qui sont assujettis au Cadre de gestion de la communication gouvernementale¹⁵. C'est donc le SCG qui autorise et approuve, en collaboration avec les ministères et organismes responsables, les stratégies et livrables produits dans le cadre de ces campagnes publicitaires.

Le SCG évalue systématiquement « la pertinence et la nécessité de traduire certains livrables dans une langue autre que le français. La stratégie de placement publicitaire retenue se base sur une combinaison de considérations, dont les publics à joindre, les objectifs de la campagne, le sujet de la campagne et l'importance stratégique de celle-ci¹⁶ ».

Les campagnes qui touchent des enjeux de santé publique (vaccination, usage de substances, santé mentale, suicide, etc.) ou de sécurité publique (violence, prévention des feux de forêt), ou encore qui s'adressent aux Autochtones sont diffusées en français et anglais. Selon le SCG, « certaines campagnes qui visent plus précisément des clientèles vulnérables peuvent faire l'objet d'une traduction, selon la nature de la clientèle à joindre. Ce fut par exemple le cas de la campagne d'aide à la recherche de logement¹⁷ ».

Par ailleurs, le SCG nous a indiqué qu'il « prévoit se doter au cours de la prochaine année d'une directive visant à encadrer de façon officielle la traduction des campagnes publicitaires¹⁸ ». Le SCG devra donc revoir les éléments de réponse qu'il nous a transmis dans le cadre du présent mandat et s'assurer que la directive qu'il compte adopter soit conforme à la *Charte*. Le MLF devrait y voir.

PAR CONSÉQUENT, NOUS RECOMMANDONS

Que le MLF propose une orientation pour indiquer que la publicité diffusée sur les plateformes numériques par les organismes de l'Administration visés soit exclusivement en français, sauf si elle concerne uniquement une situation prévue par une faculté et que l'information qu'elle contient n'est pas pertinente autrement.

¹⁵ Secrétariat à la communication gouvernementale (2019). *Cadre de gestion de la communication gouvernementale*.

¹⁶ Communication du ministère du Conseil exécutif – Secrétariat à la communication gouvernementale, 23 mars 2026.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

La publicité pourrait ainsi être diffusée dans une autre langue que le français de manière ciblée sur les plateformes numériques lorsqu'elle est, par exemple :

- relative à des exigences de santé ou de sécurité publique;
- pertinente seulement pour des personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais au Québec ou pour des personnes autochtones;
- liée uniquement l'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes, aux échanges avec des partenaires à l'extérieur du Québec ou à l'offre des services touristiques.

La langue utilisée dans les médias sociaux

La plupart des organismes sollicités suivent le guide intitulé *Activités de communication et de diffusion externes*¹⁹, produit par le MLF, lorsqu'un message est diffusé dans leurs médias sociaux, en particulier dans la réponse en français à un commentaire dans une autre langue ou la redirection vers les pages Web en version française de l'organisme. Tous les organismes sollicités devraient adopter ces pratiques.

¹⁹ Ministère de la Langue française (2025). *Activités de communication et de diffusion externes*.

Conclusion

En 2022, le devoir d'exemplarité de l'État est inscrit dans la *Charte*. Un espace est ainsi réservé pour l'usage exclusif du français. Les services publics ne peuvent plus être offerts activement ou sans vérification dans une autre langue que le français. Avec l'entrée en vigueur en 2023 de l'ensemble des dispositions encadrant la langue de l'Administration, nous devrions observer une diminution de l'utilisation de la langue anglaise par les sept organismes sollicités²⁰. Qu'en est-il?

Pour certains indicateurs, notamment pour le message de type « Pour le service en anglais, appuyez sur le 9 » (*For service in English, Press 9*) et la langue utilisée dans les médias sociaux, nos observations vont généralement dans le sens de ce qui était attendu. L'Administration, en intégrant à ses pratiques les ajustements suggérés dans ce rapport, serait en voie d'atteindre les objectifs de la *Charte* à leur égard.

Par contre, l'analyse des données recueillies montre des enjeux majeurs, notamment en ce qui concerne :

- les codes de langue, par lesquels est déterminée la langue des échanges entre l'organisme et l'administré;
- la détermination des services considérés comme étant pour l'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec et l'opération effectuée au terme de cette période pour assurer des services exclusivement en français;
- le bandeau et les hyperliens dans les sites Web des organismes sollicités pour indiquer les situations permettant à l'Administration de communiquer en anglais ou dans une autre langue que le français;
- la fréquentation des pages Web en anglais par toute personne ou tout organisme;
- la publicité diffusée en anglais sur les plateformes numériques.

Les pratiques observées ne permettent pas à l'Administration d'atteindre les objectifs fixés par la *Charte*. Nous émettons ainsi quatre recommandations au MLF, responsable du développement des orientations relatives à la *Charte* et de l'accompagnement de ces organismes en matière d'exemplarité.

Les recommandations s'adressent au MLF et concernent uniquement les sept organismes sollicités. L'importance de ces organismes, considérant le nombre de personnes touchées par leurs services, justifie qu'ils soient l'objet du premier rapport du Commissaire à la langue française portant sur le devoir d'exemplarité de l'État. Nous traiterons des autres organismes de l'Administration dans un prochain rapport. Il revient au MLF de s'assurer que ces recommandations mènent à des changements de pratiques et mettent les sept organismes sur la voie d'atteindre les objectifs de la *Charte*.

²⁰ Voir la note 5.

