

- Destinataire :** Tous les gestionnaires
- Expéditeur :** Thaïs Dubé, Directrice des communications
- Date :** 24 septembre 2024
- Objet :** Directive sur l'usage d'une autre langue que le français

Bonjour,

À des fins de clarification, des modifications ont été apportées à la « Directive précisant la nature des situations dans lesquelles le réseau de la santé et des services sociaux entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la Charte de la langue française » (Directive RSSS). Vous trouverez la directive révisée au lien ci-dessous :

[Directive précisant la nature des situations dans lesquelles le réseau de la santé et des services sociaux entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la Charte de la langue française - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)

Parmi les modifications effectuées, cette dernière a été scindée en deux volets. De plus, un aide-mémoire accompagne la directive pour en faciliter la compréhension, que vous trouverez à la page suivante.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et à la diffuser dans vos équipes.



Utilisation d'une autre langue que le français avec les usagers et les usagères des services de santé ou des services sociaux



Aide-mémoire

LANGUE DE LA PERSONNE : FRANÇAIS (FR)

CIRCONSTANCE	ORAL	ÉCRIT
En toute circonstance, l'usager ³ a droit à des communications et à des services en français.	FR	FR

LANGUE DE LA PERSONNE : ANGLAIS (ANG) OU AUTRE LANGUE (AL)

L'anglais ou une autre langue pourront être utilisés avec un usager³ selon les circonstances suivantes :

	CIRCONSTANCE	ORAL	ÉCRIT
Établissements désignés et programmes d'accès*	L'ensemble des services de santé et des services sociaux offerts dans les établissements désignés par décret du gouvernement et les services indiqués par les programmes d'accès des autres établissements.	ANG	ANG
Établissements reconnus*	Établissements ou installations reconnus pour offrir tous leurs services dans la langue de la reconnaissance.	Langue reconnue	FR et langue reconnue (anglais, italien, polonais, langues chinoises)
Lorsque la santé de toute personne l'exige* – art. 22.3, Charte.	Si un usager ne comprend pas ou ne semble pas comprendre le français suffisamment bien ou s'il exprime son désir de communiquer dans une autre langue que le français pour ses services de santé et ses services sociaux, incluant les services d'accueil ou selon le jugement de l'intervenant.	ANG ou AL - L'intervenant peut communiquer en ANG ou AL de l'usager s'il en a la capacité ou avoir recours aux services d'interprétariat ⁴ .	FR et ANG ou AL - L'intervenant peut écrire lui-même en ANG ou AL s'il en a la capacité ou avoir recours à des services de traduction

*Aucune validation de l'identité de l'usager n'est requise pour accéder aux services.

3. Aux fins du présent document, le terme « usager » fait aussi référence à son représentant légal, à son représentant de fait, à un membre de la famille, à un proche aidant ou à l'accompagnateur de l'usager.

4. Les [Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec](#) prévoient l'utilisation des services d'interprètes afin d'assurer un accès à des interventions cliniques de qualité et sécuritaires autant pour les usagers ayant de la difficulté à s'exprimer dans la langue française que pour les professionnels ou professionnelles qui doivent offrir ces interventions.