

CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

INFORMATION À L'INTENTION DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION

Ministère de la Langue française

COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

Mise à jour : 2 juin 2025

TABLE DES MATIÈRES

Journalisation.....	3
AVERTISSEMENT	4
INTRODUCTION.....	5
À qui s’adresse ce document?	5
Objectif.....	5
Personnes-ressources	6
COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES	
PHYSIQUES	7
1 Principes généraux	7
2 Faculté d’utiliser une autre langue que le français	7
3 Personnes visées par les exceptions	8
3.1 Personnes déclarées admissibles à recevoir l’enseignement en anglais	8
3.2 Autochtones.....	8
3.3 Personnes immigrantes.....	8
3.4 Personnes qui correspondaient seulement en anglais avec l’Administration avant le 13 mai 2021	9
3.5 Services fournis à une personne physique à l’extérieur du Québec	9
3.6 Validation de la faculté d’utiliser une autre langue que le français	9
3.7 Correspondance	10
3.7.1 Comment valider?	10
3.8 Site Web.....	10
3.8.1 Comment valider?	11
3.9 Services en ligne.....	11
3.9.1 Comment valider?	11
3.10 Communications orales.....	12
3.10.1 Comment valider?.....	13
3.11 Système de réponse vocale interactive (SRVI)	14
3.11.1 Comment valider?	15
4 Exemples d’application de la <i>Charte</i> - communications écrites	15
4.1 Publications et documentation	15
4.2 Factures et relevés	16
4.3 Enquêtes et inspections	16
5 Situations particulières où un organisme peut déroger au principe d’exemplarité	16
5.1 Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle	16
5.2 Services touristiques	17
5.3 Communications avec le parent d’un élève (offre de services spécialisés)	17
5.4 Situations exceptionnelles visées par la disposition de temporisation	17

Journalisation

Date	Modifications
2024-07-03	• Bonification de la section 5.1 Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle.
2024-08-30	• Modification des instructions pour les liens de bas de page pour les pages Web traduites.
2025-06-02	• Modifications aux sections 3, 4 et 5. Ajout de nouvelles facultés et date de fin de la temporisation.

AVERTISSEMENT

Le présent document contient des renseignements, des consignes et des conseils pour aider les émissaires et les organismes de l'Administration à appliquer les dispositions de la *Charte de la langue française* et la Politique linguistique de l'État (PLE) concernant les **personnes physiques**.

Le document tient compte, le cas échéant, des règlements qui ont été édictés le 14 mai 2025 et qui sont entrés en vigueur le 1^{er} juin 2025.

Ce document sera mis à jour, le cas échéant, en considération des changements législatifs et réglementaires qui pourraient survenir et à la lumière de vos commentaires et suggestions.

Par ailleurs, le contenu n'a aucune valeur juridique et ne peut donc pas se substituer aux dispositions légales.

En cas de divergence, de problème d'interprétation, de lacune ou autre écart entre le présent document et la *Charte de la langue française*, ses règlements et la PLE, ces derniers prévalent.

INTRODUCTION

La *Charte de la langue française* (la *Charte*) a fait du français la langue de l'État et de la loi, aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée. Cette loi, qui est venue modifier la *Charte*, consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec, renforce son statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique à la fois forte et neutre et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Construit autour de quatre grandes orientations – l'utilisation de la langue française, sa promotion, son rayonnement et sa protection –, le devoir d'exemplarité de l'État crée un puissant effet d'entraînement en faveur du français dans toute la société québécoise.

À qui s'adresse ce document?

Le présent document s'adresse aux émissaires des ministères et des organismes du gouvernement ainsi qu'à ceux des organismes municipaux assujettis à la *Charte*¹ et à la Politique linguistique de l'État.

Il n'est toutefois pas destiné aux organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*. Un guide sera préparé spécifiquement à leur intention.

Il n'est pas non plus destiné aux organismes scolaires, aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux ni aux institutions parlementaires.

C'est l'Office québécois de la langue française qui assure l'accompagnement des organismes scolaires et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Le commissaire à la langue française veille, quant à lui, à la conformité des institutions parlementaires.

Au sens de la *Charte*, le terme « **Administration** » englobe tous les organismes mentionnés à l'Annexe I de la *Charte*, soit le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les institutions parlementaires citées à la même annexe et qui y sont assimilées.

Dans le présent document, l'expression « **organismes de l'Administration** » est employée afin de désigner uniquement les organismes de l'Administration auxquels il est destiné, soit, les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes municipaux, à l'exception des organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*.

Objectif

Le présent document vise à aider les émissaires des organismes de l'Administration à comprendre les obligations de la *Charte* et de sa réglementation ainsi qu'à orienter leurs actions au quotidien en ce qui concerne les **relations avec les personnes physiques**.

À moins d'indication contraire, les articles mentionnés dans les notes de bas de page renvoient à la *Charte de la langue française*.

¹ Annexe I, *Charte de la langue française*

Abréviations courantes

OQLF : Office québécois de la langue française

MLF : ministère de la Langue française

PLE : Politique linguistique de l'État

CLF : Charte de la langue française

RLA : Règlement sur la langue de l'Administration

RDR : Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche

Personnes-ressources

Pour répondre à toute interrogation concernant l'une ou l'autre des règles exposées dans ce document, ou pour transmettre au ministère de la Langue française des commentaires sur son contenu, les émissaires peuvent s'adresser, par courriel, à la Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats du ministère de la Langue française à l'adresse suivante : mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca.

COMMUNICATIONS ORALES ET ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a modifié la *Charte de la langue française* et consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec. Elle en renforce le statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique forte et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Quant à la Politique linguistique de l'État (PLE), elle exprime toute l'importance que l'État québécois accorde à son devoir d'exemplarité.

Cette exemplarité s'exprime notamment dans les **communications orales et écrites des organismes de l'Administration avec les personnes physiques**. Voici quelques consignes à cet égard.

1 Principes généraux

Selon le principe général de la *Charte*, toute communication écrite ou orale de l'Administration doit être exclusivement en français.

Toutefois, dans certaines situations, la *Charte* accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Ainsi, lorsque la *Charte* et ses règlements le permettent spécifiquement, un organisme de l'Administration peut, s'il l'estime nécessaire, communiquer dans une autre langue en plus du français.

Afin de faciliter la compréhension de la *Charte*, il convient de préciser que l'utilisation d'une autre langue est toujours permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (unilingue) est la règle à l'**oral** lorsque la *Charte* prévoit l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (bilingue) à l'écrit.

Dans les cas où la *Charte* et ses règlements accordent la faculté d'utiliser une autre langue que le français, les organismes de l'Administration doivent :

- s'assurer que le recours à cette faculté est permis en vertu de la *Charte*;
- avoir d'abord indiqué cette faculté dans leur directive² (ou cette faculté doit être visée par la directive prise par le ministre de la Langue française³);
- s'assurer en tout temps qu'il n'est pas possible d'utiliser le français avant d'avoir recours à une autre langue malgré l'existence d'une faculté.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue⁴. Il s'agit du principe de retenue.

2 Faculté d'utiliser une autre langue que le français

Comme mentionné dans les principes généraux énoncés ci-dessus, la *Charte* prévoit les situations dans lesquelles l'Administration peut utiliser une autre langue que le français dans le cadre de ses interactions avec les personnes physiques. La possibilité de recourir à une telle faculté peut être associée au statut d'une personne (voir la section ci-dessous) ou à une situation particulière de communication (section [Situations particulières où un organisme peut déroger au principe d'exemplarité](#)).

² Art. 29.15. Voir aussi les art. 22.3, al. 4 et 29.20.

³ Art. 29.18.

⁴ Art. 13.2, par. 3 et PLE, p.9, par. 7.

3 Personnes visées par les exceptions

3.1 Personnes déclarées admissibles à recevoir l’enseignement en anglais

La *Charte* prévoit la faculté, pour un organisme de l’Administration, d’utiliser une autre langue que le français avec les personnes déclarées admissibles à recevoir l’enseignement en anglais.⁵ Cette faculté ne s’applique toutefois pas aux enfants des ressortissants étrangers qui séjournent au Québec de façon temporaire (étudiants étrangers et travailleurs étrangers temporaires) et qui ont reçu l’autorisation de recevoir l’enseignement en anglais (document intitulé *Admissibilité à l’enseignement en anglais—Autorisation temporaire*).

La personne déclarée admissible à recevoir l’enseignement en anglais est celle qui s’est vu délivrer le document *Déclaration d’admissibilité à recevoir l’enseignement en anglais* du ministère de l’Éducation du Québec.

Votre organisme peut correspondre ou communiquer en anglais exclusivement avec une personne physique déclarée admissible à recevoir l’enseignement en anglais si celle-ci en fait expressément la demande⁶. Si la personne ne formule pas une telle demande, vous pouvez alors avoir recours à l’anglais si vous l’utilisez en plus du français⁷.

3.2 Autochtones

La *Charte* permet à votre organisme d’utiliser une autre langue, en plus du français, pour fournir des services aux Autochtones (membres des Premières Nations et Inuit)⁸. Des détails figurent dans le chapitre Premières Nations et Inuit.

3.3 Personnes immigrantes

La langue commune de la nation québécoise étant le français, les organismes de l’Administration doivent en faire la promotion auprès des personnes immigrantes pour leur permettre de s’intégrer à la société québécoise, d’y interagir, de s’y épanouir ainsi que pour contribuer à son développement⁹.

Votre organisme peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu’il fournit aux personnes immigrantes¹⁰ des services pour l’accueil au sein de la société québécoise. Lorsque c’est possible et que le volume de la demande le justifie, l’utilisation de la langue maternelle de la personne immigrante doit être privilégiée.

La possibilité d’utiliser une autre langue que le français n’est toutefois applicable que durant les six mois suivant l’arrivée de la personne immigrante au Québec. Par la suite, l’Administration doit utiliser exclusivement le français en prenant les mesures nécessaires.

Pour faciliter l’apprentissage du français chez les personnes immigrantes, et par conséquent leur intégration à la nation québécoise, votre organisme doit également faire la promotion de Francisation Québec à chaque occasion qui se présente¹¹. Voir le chapitre [Francisation Québec](#) pour en savoir plus.

Votre organisme peut communiquer dans une autre langue en plus du français avec une personne admissible aux services d’apprentissage du français offerts en application des articles 88.12 et 88.13 de la *Charte* en vue de l’inscription de cette personne à ces services et des démarches subséquentes nécessaires à son cheminement¹².

⁵ Art. 22.3, al. 1, par. 2(a).

⁶ Art. 22.2, al.1.

⁷ Art. 22.3, al. 1, par. 2(a).

⁸ Art. 22.3, par. 2(b) et art. 95.

⁹ Art. 88.9, par. 1.

¹⁰ Art. 22.3, par. 2(c).

¹¹ PLE, p. 14, par. 8.

¹² *Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par 18.

3.4 Personnes qui correspondaient seulement en anglais avec l'Administration avant le 13 mai 2021

Si, avant le 13 mai 2021, votre organisme correspondait seulement en anglais avec une personne physique, il peut continuer de le faire si :

- la correspondance était relative à un dossier qui concernait cette même personne physique;
- cette correspondance n'était pas uniquement motivée par l'état d'urgence sanitaire¹³;
- votre organisme a été en mesure de confirmer que c'est bien le cas (au moyen d'un code de langue inscrit avant le 13 mai 2021 ou d'une trace pertinente dans vos dossiers).

Si ces conditions ne sont pas réunies et si la personne physique n'est pas visée par une autre exception, votre organisme doit dorénavant communiquer exclusivement en français avec elle.

3.5 Services fournis à une personne physique à l'extérieur du Québec

Votre organisme peut communiquer dans une autre langue, en plus du français, pour fournir des services à une personne physique à l'extérieur du Québec¹⁴.

3.6 Validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français

Dorénavant, pour pouvoir utiliser une autre langue que le français ou pour utiliser une autre langue en plus du français, votre organisme doit d'abord vérifier si la personne physique est visée par une des exceptions mentionnées à la section [Personnes visées par les exceptions](#) du présent document.

Le processus de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français reposera sur une attestation de bonne foi des personnes physiques avec qui communiquera l'Administration.

Ainsi, pour valider cette faculté, votre organisme doit demander aux personnes physiques qui souhaitent communiquer avec lui dans une autre langue que le français d'attester de bonne foi leur appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions et se trouvant dans une situation où l'utilisation d'une autre langue ou l'utilisation d'une autre langue en plus du français est permise par la *Charte*.



Votre organisme peut recueillir la justification donnée par une personne physique lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses attributions tel que le prévoit la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI)¹⁵. La justification donnée est un renseignement personnel¹⁶. Cependant, ce renseignement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli¹⁷. Lorsque les fins auxquelles ce renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, vous devez le détruire conformément à la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1)¹⁸.

Le ministère de la Langue française n'exige pas que votre organisme conserve la justification. Cette décision revient à chaque organisme de l'Administration. Si votre organisme ne la conserve pas, il doit alors faire une validation à chaque interaction avec une personne physique qui souhaite communiquer dans une autre langue que le français.

¹³ Art. 22.2, al. 2.

¹⁴ Art. 22.3, par. 2(d).

¹⁵ LAI, art. 64.

¹⁶ LAI, art. 54.

¹⁷ LAI, art. 65.1, al. 1.

¹⁸ LAI, art. 73.

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

3.7 Correspondance

Le français est la langue des communications écrites de l'Administration. Si une personne visée par une exception ne comprend pas votre communication en français, il lui revient de faire une démarche auprès de votre organisme pour demander s'il est possible d'obtenir l'écrit dans une autre langue.

3.7.1 Comment valider?

Si votre organisme utilise un code de langue permettant de connaître la langue de communication à utiliser

Avant d'envoyer une communication (lettre, courriel, etc.) à une personne physique, vous devez d'abord vérifier si le code de langue attribué à la personne est valide (p. ex. ce code de langue a-t-il été enregistré avant le 13 mai 2021?).

- Si le code est valide, procédez conformément au code de langue inscrit.
- S'il n'est pas valide (p. ex. il a été inscrit après le 13 mai 2021) ou n'a pas été validé de nouveau, vous devez communiquer en français avec la personne.

Si votre organisme n'utilise pas de codes de langue ou n'a pas de registre permettant de connaître la langue de communication à utiliser

- Vous devez communiquer en français.
- Dans le cas où une personne a entamé la correspondance et que vous ne pouvez pas établir si vous avez la faculté d'utiliser une autre langue que le français, vous pouvez procéder de l'une ou l'autre des façons suivantes :
 - Vous pouvez communiquer de vive voix avec elle pour valider si elle est visée par les exceptions (voir la section **Communications orales**).
 - Vous devez lui répondre par écrit en français, mais vous pouvez mentionner dans la communication que si elle considère que l'Administration peut lui écrire dans une autre langue que le français, elle peut communiquer avec votre organisme, par téléphone, par lettre ou par courriel (voir les phrases proposées ci-dessous).

Exemples de texte pouvant être ajouté dans une lettre ou un courriel

Lettre : *Si vous considérez que l'Administration peut vous écrire dans une autre langue que le français, veuillez communiquer avec nous par téléphone, au (000) 000-0000, ou par courriel, à XXX@xxx. (Dans la langue de la correspondance initiale de la personne.)*

Courriel : *Si vous considérez que l'Administration peut vous écrire dans une autre langue que le français, veuillez communiquer avec nous par courriel ou par téléphone au (000) 000-0000. (Dans la langue de la correspondance initiale de la personne.)*

3.8 Site Web

Tout le contenu du site Web de votre organisme doit être accessible en français.

La page d'accueil doit être accessible **par défaut** en français, pour illustrer l'exemplarité de votre organisme.

Si du contenu touche les personnes physiques visées par les exceptions et que votre organisme souhaite utiliser une autre langue, la traduction doit être accessible dans une **section séparée** du contenu en français.

Certaines pages ou sections doivent être accessibles en français exclusivement, sans possibilité de traduction. Celles-ci concernent notamment :

- les emplois/carrières de votre organisme;
- le contenu destiné aux ministères et organismes québécois;
- le contenu relatif au fonctionnement et à la structure administrative (organigramme, etc.);
- le contenu destiné aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec;
- le contenu visant les membres d'un ordre professionnel (y compris les représentants professionnels) exerçant au Québec.

3.8.1 Comment valider?

Même s'il n'est pas possible de connaître l'identité d'une personne qui consulte un site Web et, par conséquent, de valider son admissibilité à consulter l'information qui s'y trouve dans une autre langue que le français, un mécanisme doit néanmoins être mis en place.

Afin de respecter l'esprit de la *Charte*, voici les deux éléments à mettre en place.

- Insertion d'un bandeau dans le haut de la page d'accueil dans l'autre langue

L'utilisation d'un bandeau, mis en évidence dans cette page, permet à votre organisme d'aviser clairement l'internaute que le contenu n'a été traduit que pour les personnes visées par les exceptions prévues dans la *Charte* (voir la section [Personnes visées par les exceptions](#)).

Voici le libellé du bandeau. Celui-ci doit être écrit dans la langue de la page d'accueil traduite.

« La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

Voici notre proposition en anglais : The *Charter of the French language* and its regulations govern the consultation of English-language content.

Si votre organisme le souhaite, il peut ajouter dans le bandeau un lien pointant vers du contenu précisant qui sont les personnes physiques visées par les exceptions.

- Insertion d'un lien au bas de page **de chaque page traduite**

Ce lien, intitulé *Qui peut consulter cette page?*, doit être écrit dans la langue de la page traduite. Il doit mener vers la page Web « [Modernisation de la Charte de la langue française](#) » dans cette autre langue.

Voici notre proposition en anglais : [Who can consult this page?](#)

3.9 Services en ligne

Les services en ligne ne doivent pas permettre l'accès à une autre langue que le français, sauf pour les personnes physiques avec lesquelles l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue.

3.9.1 Comment valider?

Votre organisme doit mettre en place un mécanisme qui dirige la personne vers le contenu offert dans la langue permise. Si la langue est le français, la personne ne doit pas pouvoir accéder à du contenu dans une autre langue.

S'il n'est pas possible pour le moment d'apporter un tel changement, votre organisme doit néanmoins mettre en place un mécanisme de validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français qui repose sur une attestation de bonne foi des personnes physiques visées par les exceptions dès que du contenu dans une autre langue est accessible. Il doit aussi prévoir de modifier ses services en ligne le plus tôt possible.

Il revient à chaque organisme de déterminer quel type de mécanisme convient le mieux sur le plan technologique et peut être mis en place rapidement.

Des options sont proposées ci-dessous.

- **Séparation des parcours** : Les organismes qui connaissent déjà la langue dans laquelle ils peuvent communiquer avec leur clientèle (notamment ceux ayant associé un code de langue à chaque utilisatrice ou utilisateur, ou ceux disposant d'un registre permettant de connaître la langue de communication à utiliser) peuvent prévoir un accès réservé à un parcours distinct dans une autre langue que le français. Les organismes s'assurent dans ce cas d'empêcher la bascule de leurs services en ligne vers une autre langue (sauf si cette autre langue est le français, puisque le français doit toujours être accessible et être utilisé par l'organisme lorsqu'il l'estime possible).
- **Insertion d'un bandeau** : Si la première option n'est pas possible dans l'immédiat, les organismes peuvent mettre un bandeau, mis en évidence, dans tous les contenus traduits pour informer clairement l'utilisatrice ou l'utilisateur que le contenu n'a été traduit que pour les personnes visées par les exceptions prévues dans la *Charte* (voir la section [Personnes visées par les exceptions](#)).

Le libellé dans ce bandeau peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

« La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

Voici notre proposition en anglais : The Charter of the French language and its regulations govern the consultation of English-language content.

- **Message à côté du bouton d'accès aux services en ligne** : Si aucune des deux options précédentes n'est possible pour le moment, les organismes peuvent mettre un message à côté du bouton donnant accès aux services en ligne dans une autre langue que le français.

Le libellé de ce message peut être le suivant et devrait être traduit dans la langue du contenu.

« La consultation des contenus en [langue du contenu] est visée par la *Charte de la Langue française* et ses règlements. »

Voici notre proposition en anglais : The Charter of the French language and its regulations govern the consultation of English-language content.

3.10 Communications orales

Les membres du personnel de votre organisme doivent **toujours** commencer une conversation en français.

Si une personne répond à votre organisme dans une langue autre que le français, votre organisme peut utiliser cette autre langue pour déterminer si la conversation peut se poursuivre dans cette langue¹⁹.

Si la personne physique n’est pas visée par les exceptions, la conversation doit se poursuivre en français exclusivement.

Si la personne physique est visée par les exceptions, mais que vous estimez possible d’utiliser le français, la communication doit se poursuivre en français exclusivement²⁰.

3.10.1 Comment valider?

Formulations à utiliser pour poser les questions à l’oral

Au téléphone

Si votre organisme utilise un système de réponse vocale interactive, ce système peut permettre la validation au moyen des choix de menus (voir la section [Système de réponse vocale interactive](#)). Si ce n’est pas le cas ou si vous devez faire la validation de vive voix, suivez les consignes énoncées ci-dessous.

En personne

Il n’est pas requis de poser les questions selon l’ordre dans lequel elles sont présentées ci-dessous. Dès que la personne donne une réponse positive, il n’est pas nécessaire de poser les autres questions.

Bonjour,

L’État utilise uniquement le français depuis le 1^{er} juin 2023, sauf exceptions.

Avez-vous été déclaré(e) admissible à l’enseignement en anglais par le ministère de l’Éducation?

Êtes-vous un/une Autochtone?

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

Correspondiez-vous déjà en anglais avec [nom de votre organisme] avant le 13 mai 2021?*

** L’organisme de l’Administration peut choisir de documenter cet aspect pour ses propres systèmes.*

Si votre organisme a notamment comme mission d’offrir des services à des personnes physiques qui se trouvent à l’extérieur du Québec, vous pouvez poser la question suivante.

Êtes-vous à l’extérieur du Québec?

¹⁹ Art. 13.2, par. 2(b).

²⁰ Art. 13.2, par. 3.

3.11 Système de réponse vocale interactive (SRVI)

Tout message d'accueil dans un SRVI doit être en français.

Si votre organisme offre des choix de menus dans une autre langue que le français, ceux-ci ne devraient être accessibles qu'aux personnes physiques visées par les exceptions.

Le message d'accueil de votre SRVI doit avoir été énoncé au complet en français avant que l'option vers une autre langue soit offerte.

L'option vers une autre langue devrait être formulée ainsi :

Le français est la langue officielle du Québec, et l'Administration peut communiquer en anglais (ou dans une autre langue) seulement avec certaines catégories de personnes. Si vous considérez que l'Administration peut utiliser une autre langue avec vous, faites le X. (Le message devrait être traduit dans la langue offerte.)

En toutes circonstances, l'Administration doit privilégier la validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français par un membre de son personnel lorsque cela est possible.

La validation automatisée devrait être exceptionnelle.

Dans le cas d'une validation automatisée, le premier élément dans le menu des options offertes dans une autre langue doit permettre :

- à votre organisme de déterminer si la communication peut se poursuivre dans cette langue; et
- à l'utilisateur d'attester de bonne foi son appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions.

3.11.1 **Comment valider?**

Formulations à utiliser pour les options de menus

Ces options devront être traduites dans les autres langues offertes dans votre SRVI.

Bonjour,

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

Les personnes suivantes peuvent recevoir des services en anglais (ou dans une autre langue que le français).

- Une personne déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation;
- Une ou un Autochtone;
- Une personne immigrante qui est arrivée au Québec dans les six derniers mois;
- Une personne qui correspondait déjà en anglais avec [nom de votre organisme] avant le 13 mai 2021.

Si vous attestez de bonne foi que vous faites partie des personnes mentionnées, faites-le X.

Si aucune de ces situations ne s'applique à vous, faites le X.

Si la personne choisit cette option, elle devrait être automatiquement dirigée vers le menu offert en français.

S'il vous est impossible de programmer ainsi votre SRVI, la personne qui prendra l'appel pour votre organisme peut alors poser les questions prévues à la section [Communications orales](#) pour valider si la personne fait partie des personnes visées par les exceptions. Si la personne ne répond pas aux critères, la conversation doit se poursuivre exclusivement en français.

4 Exemples d'application de la Charte - communications écrites

4.1 Publications et documentation

Les formulaires, guides et autres documents d'information doivent être rédigés en français. Seuls les documents destinés aux personnes physiques avec lesquelles un organisme de l'Administration a la faculté d'utiliser une autre langue que le français peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

Le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* permet toutefois de diffuser certains documents en français ainsi que dans une autre langue, par exemple la politique fiscale du gouvernement et des documents faisant état de la situation économique du Québec²¹.

²¹ *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1.

4.2 Factures et relevés

Les factures et relevés sont émis en français, mais ils peuvent l’être dans une autre langue que le français s’ils s’adressent à une personne physique avec laquelle l’organisme de l’Administration a la faculté d’utiliser une autre langue que le français.

4.3 Enquêtes et inspections

Un organisme de l’Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu’il écrit afin d’exercer une fonction d’inspection ou de nature équivalente ou encore d’enquête²².

De plus, un organisme de l’Administration peut utiliser, en plus du français, une autre langue lorsqu’il écrit afin de communiquer avec une personne dont la participation personnelle est nécessaire au cheminement d’un dossier judiciairisé ou qui est susceptible de l’être alors qu’elle est, selon le cas, partie à ce dossier ou le serait si le dossier devenait judiciairisé, tel un témoin²³.

5 Situations particulières où un organisme peut déroger au principe d’exemplarité

5.1 Santé, sécurité publique et principes de justice naturelle

Un organisme de l’Administration peut utiliser une autre langue, en plus du français, avec toute personne physique dans l’une des situations suivantes :

- Lorsque la santé l’exige;
- Lorsque la sécurité publique l’exige; ou
- Lorsque les principes de justice naturelle l’exigent²⁴.

La **santé** doit ici être entendue dans son sens large et peut notamment couvrir la santé publique, les soins de santé aux personnes ainsi que les services pour protéger l’intégrité d’une personne.

Dans le présent contexte, la **sécurité publique** vise des situations où l’Administration doit intervenir en vue d’assurer cette sécurité, notamment lors d’incendies, de catastrophes naturelles ou d’infractions.

Les **principes de justice naturelle** l’exigent lorsque ces principes seraient compromis sans l’utilisation d’une autre langue que le français.

Cette faculté entre en ligne de compte lorsque l’Administration s’apprête à prendre une décision qui aura une incidence sur les droits d’une personne physique.

Cette décision doit en être une qui aura de grandes répercussions sur la personne, par exemple une décision sans appel ou qui est précédée d’un processus formel s’apparentant à un processus judiciaire.

Cette faculté entre en ligne de compte lorsque l’Administration s’apprête à prendre la décision, et non au stade des vérifications, de la collecte de renseignements ou au moment d’une inspection.

²² Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche, art. 1, par. 15.

²³ Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche, art. 1, par. 16.

²⁴ Charte de la langue française, art. 22.3, par. 1. [Nonobstant le commentaire en page 5, l’ajout de la source ici permet d’éviter une confusion avec le RDR, cité plus haut]

5.2 Services touristiques

Il est possible d'utiliser une autre langue, en plus du français, pour offrir des services touristiques²⁵.

5.3 Communications avec le parent d'un élève (offre de services spécialisés)

Il est possible d'utiliser une autre langue, en plus du français, pour communiquer avec le parent d'un élève lorsque des services de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire sont offerts à cet élève²⁶.

Dans l'application de cette faculté, est considéré comme un « parent » » le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

5.4 Situations exceptionnelles visées par la disposition de temporisation

Lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission de votre organisme et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il sera possible de déroger au devoir d'exemplarité, et ce uniquement dans la mesure prévue par votre directive. Votre organisme pourra ainsi utiliser **exceptionnellement** une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec cette mission.

La faculté d'utiliser une autre langue, en plus du français, dans de telles situations exceptionnelles expirera le 1^{er} décembre 2025²⁷.

²⁵ Art. 22.3, par. 2(e).

²⁶ *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 17.

²⁷ *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*, art. 1, par. 14 et art. 3.

