

PROCÉDURE DE VALIDATION

COMMUNICATIONS ORALES AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE¹

Cette procédure vise à outiller le personnel de l'État pour vérifier si une personne physique est admissible aux exceptions à la *Charte de la langue française (Charte)* lors de communications orales. Si tel est le cas, il est possible de communiquer avec elle dans une autre langue que le français.

Il est à noter que les exceptions à la *Charte*, afin de pouvoir être utilisées, doivent être incluses dans la *Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle* adoptée par votre organisation².

Pour vérifier si une personne physique a la faculté d'utiliser une autre langue que le français dans ses communications avec l'Administration, il faut suivre un processus qui repose sur sa bonne foi. Pour ce faire, votre organisme doit donc lui demander d'attester ce qui suit :

- son appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions;
- qu'elle se trouve dans une situation où l'utilisation d'une autre langue, seule ou en plus du français, est permise par la *Charte*.

Pour confirmer ces deux éléments, vous devez lui poser des questions adaptées à sa langue et au mode de communication utilisé (courriel, échange de vive voix, visioconférence, etc.). Le tableau ci-dessous présente un exemple d'échange de vive voix où la personne désire être servie en anglais. On y retrouve quatre questions correspondant à des exceptions de la *Charte*.

• Processus de validation — admissibilité à recevoir des services dans une langue autre que le français
➤ Si le citoyen ou la citoyenne répond « oui » à au moins une de ces questions , vous pouvez lui fournir des services dans une autre langue que le français selon les modalités prévues à votre directive.
➤ Si le citoyen ou la citoyenne répond « non » à toutes ces questions , il ou elle peut recevoir des services uniquement en français.
• Membre du personnel : Bonjour! Que puis-je faire pour vous? • Citoyen ou citoyenne : Hello! I would like to renew my permit. (Bonjour! J'aimerais renouveler mon permis.) • Membre du personnel : Avec plaisir! Avant de continuer, je dois vérifier si vous faites partie des personnes qui peuvent recevoir des services en anglais. (With pleasure! Before we continue, I need to confirm that you qualify to receive services in English.)
1. Correspondez-vous déjà en anglais avec [nom de votre organisme] avant le 13 mai 2021? (Did we communicate with you in English about a matter concerning you prior to May 13th, 2021*?)

¹ Une « personne physique » est une personne réelle, contrairement à une « personne morale » qui peut être une association ou une compagnie, par exemple.

² Pour connaître la directive de votre organisation, vous pouvez vous référer à votre émissaire de la langue française.

- **Le membre du personnel peut choisir de vérifier cet aspect dans son système informatique.*

- 2. Avez-vous été déclaré(e) admissible à l'enseignement en anglais par le ministère de l'Éducation?** (Have you been declared eligible for instruction in English by Québec's ministère de l'Éducation?)
 - 3. Avez-vous immigré au Québec dans les six derniers mois?** (Did you immigrate to Québec within the last six months?)
 - 4. Êtes-vous une personne autochtone?** (Are you an Indigenous person?)
- **Membre du personnel :** *(dans le cas où la personne a répondu « non » à toutes les questions) Je vais devoir continuer en français aujourd'hui.* (I will have to continue in French today.)

Si la personne n'est pas admissible pour recevoir des services dans une langue autre que le français, le personnel de l'Administration peut lui offrir les explications et les solutions dans une autre langue.

Explications — non-admissibilité à des services dans une langue autre que le français

Depuis le 1^{er} juin 2023, les services de l'Administration, aux niveaux municipal et provincial, sont fournis exclusivement en français. Seules certaines personnes dans certaines situations peuvent recevoir des services dans une autre langue. Je vous encourage à visiter www.quebec.ca/languedeservice pour obtenir plus de détails sur la possibilité de recevoir des services dans une autre langue. (Since June 1st, 2023, public services at the provincial and municipal levels are provided exclusively in French. Only certain individuals in specific situations can qualify to receive services in another language. For more information about receiving public services in another language, please visit <http://www.quebec.ca/languedeservice>.)

Solutions à proposer

- 1. Si vous souhaitez améliorer vos compétences en français, je peux vous rediriger vers Francisation Québec. C'est un service gratuit qui offre des cours de français adaptés à votre niveau et à votre situation.** (If you wish to improve your French language skills, I can refer you to Francisation Québec. It's a free service that offers French courses tailored to your level and situation. I can provide you with their contact information if you'd like.)

Francisation Québec :
Montréal : 514-864-9191
Ailleurs au Québec, sans frais (Elsewhere in Québec (toll-free)) : 1-877-864-9191
À l'extérieur du Québec (Outside Québec) : 1-514-864-9191
Site Web (Website) : Apprendre le français | Gouvernement du Québec
- 2. Vous avez l'option de vous faire accompagner par un membre de votre famille ou par une connaissance qui parle français et qui pourrait vous aider à comprendre et à poser vos questions.** (You have the option to be accompanied by a family member or an acquaintance who speaks French. This person could help you understand the information and ask questions on your behalf.)

