TRIBUNAL
ADMINISTRATIF
DE DÉONTOLOGIE
POLICIÈRE

Policiers | Agents de protection de la faune | Constables spéciaux
Contrôleurs routiers | Enquêteurs de l'UPAC | Enquêteurs du BEI

Directive

Charte de la langue française

Votre gouvernement

Québec

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE 4

2. OBJECTIF 4

3. CADRE JURIDIQUE 4

4. PORTÉE 5

5. PRINCIPE GÉNÉRAL 5

6. MISE EN APPLICATION ET SUIVI 5

7. LA LANGUE UTILISÉE DANS LES AFFAIRES DONT LE TRIBUNAL EST SAISI ET DANS LES ACTES DE PROCÉDURE QUI EN DÉCOULENT (VOLET JURIDICTIONNEL) 6

7.1 PRINCIPE GÉNÉRAL 6

7.2 ASPECTS PARTICULIERS 6
7.2.1 Formulaires 6
7.2.2 Langue utilisée à l'audience 6
7.2.3 Droit à l'assistance d'un interprète 6
7.2.4 Langue d'une décision 7
7.2.5 Traduction d'une décision 7

8. LA LANGUE DE L'ADMINISTRATION (VOLET ADMINISTRATIF) 7

8.1 CONTEXTE 7

8.2 LA LANGUE DES COMMUNICATIONS ÉCRITES – PRINCIPES GÉNÉRAUX 7
8.2.1 Langue de rédaction et de diffusion 7
8.2.2 Site web 7
8.2.3 Dénomination 8

8.3 LA LANGUE DES COMMUNICATIONS ORALES 8
8.3.1 Principe général 8
8.3.2 Aspects particuliers 8
8.3.2.1 PREMIER CONTACT 8
8.3.2.2 RÉPONSE VERBALE 8
8.3.2.3 RÉPONDEURS TÉLÉPHONIQUES 8
8.3.2.4 CONFÉRENCES ET ALLOCUTIONS 8
8.3.2.5 RÉUNIONS AVEC UNE PERSONNE MORALE OU UNE ENTREPRISE 9
8.3.2.6 RÉUNION AVEC UNE AUTRE ADMINISTRATION PUBLIQUE OU UNE ORGANISATION INTERNATIONALE 9

9. LES EXCEPTIONS APPLICABLES AU TRIBUNAL (VOLET ADMINISTRATIF) 9

9.1 CONTEXTE 9

9.2 LANGUE DES CONTRATS 9
9.2.1 Équipements et logiciels utilisés par le personnel – CLF 21.12 9

9.3 COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES 10

9.3.1 Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent – CLF 22.3 10
9.3.2 Personne admissible ou déclarée admissible à l'enseignement en anglais – CLF 22.2 et 22.3 10
9.3.3 Communications en anglais avant le 13 mai 2021 – CLF 22.2 10
9.4 COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES AUTOCHTONES ET CERTAINES ENTITÉS AUTOCHTONES 10
9.4.1 Personnes autochtones – CLF 22.3, RDR 1(13) et RLA 2(3) 10
9.4.2 Certaines entités autochtones – CLF 16, 16.1, 22.3, RLA 2(2), 2(3), RDR 1(12) et 1(13) 10
9.5 ORGANES D'INFORMATION DIFFUSANT DANS UNE AUTRE LANGUE – CLF 22.5 11
9.6 LA RECHERCHE – RDR 2(2) 11
9.7 LES AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES, LA COOPÉRATION, LA CONCERTATION ET LES RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC 11
9.7.1 Services et relations à l'extérieur du Québec – CLF 22.3 12
9.7.2 Personne morale de droit public ou gouvernement d'un autre État – CLF 16, RDR 1(7) et RLA 1 12
10. LA LANGUE DE TRAVAIL 12
10.1 CONTEXTE 12
10.2 PRINCIPES GÉNÉRAUX 12
10.2.1 Langue de travail 12
10.2.2 Information à donner 12
10.3 ASPECTS PARTICULIERS 13
10.3.1 Connaissance appropriée du français 13
10.3.2 Exigence linguistique 13
10.3.3 Courrier électronique 13
11. ENTRÉE EN VIGUEUR 13
ANNEXE I 14
ANNEXE II 15

1. CONTEXTE

Le 1er juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*[1] (loi 14) a été sanctionnée et a ainsi modifié la *Charte de la langue française*[2] (CLF). L'exemplarité de l'État est une pierre d'assise de cette vaste réforme.

La Politique linguistique de l'État (PLE), qui donne les grandes orientations en matière d'exemplarité, a été approuvée par le gouvernement le 22 février 2023.

Suivant l'article 29.15 de la CLF, le Tribunal administratif de déontologie policière (Tribunal) prend une directive précisant la nature des situations dans lesquelles il entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la CLF.

Par la présente directive (Directive), le Tribunal témoigne de l'importance qu'il accorde au français et de sa volonté de se montrer exemplaire en cette matière, et ce, dans le respect de sa mission et des caractéristiques qui lui sont propres.

En tant que tribunal administratif, le Tribunal doit s'assurer, d'une part, que ses activités juridictionnelles respectent les règles constitutionnelles qui garantissent le droit de s'exprimer en français ou en anglais devant un tribunal. D'autre part, ses activités administratives, dont celles sur lesquelles s'appuient ses activités juridictionnelles, doivent être effectuées en accord avec les règles relatives à l'utilisation exemplaire de la langue française dans l'Administration.

2. OBJECTIF

La Directive détermine et fait connaître aux membres en leur qualité de juges administratifs et au personnel du Tribunal les modalités de la mise en application de la CLF aux activités de ce dernier. Elle rappelle aux parties les règles applicables dans les affaires dont le Tribunal est saisi et dans les actes de procédure qui en découlent (volet juridictionnel). Elle permet également aux citoyen(ne)s de connaître les règles applicables lorsqu'ils communiquent avec le Tribunal (volet administratif).

3. CADRE JURIDIQUE

La Directive prend en considération, outre les dispositions de la CLF, la *Loi constitutionnelle de 1867*[3], la loi 14, la PLE, le *Règlement sur la langue de l'Administration*[4] (RLA) et le *Règlement*

1 L.Q. 2022, c. 14.
2 RLRQ, c. C-11.
3 30 & 31 Vict. c. 3 (R.-U.).
4 RLRQ, c. C-11, r. 8.1.

concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche[5] (RDR).

4. PORTÉE

Les règles contenues dans le présent document ont valeur de directives et doivent être respectées par tous les membres et le personnel du Tribunal.

5. PRINCIPE GÉNÉRAL

Le Tribunal privilégie l'unilinguisme français dans ses activités afin de refléter le fait que le français est à la fois la langue officielle et la langue usuelle de la vie publique au Québec. Il accorde une attention constante à la qualité de la langue française et voit à promouvoir un français de qualité dans l'ensemble de ses activités.

Le Tribunal s'assure que toutes les conditions sont satisfaites avant de recourir à une exception permettant l'utilisation d'une autre langue que le français.

Le Tribunal ne fait pas une utilisation systématique d'une autre langue que le français, c'est-à-dire que, dans les cas où les dispositions de la CLF, du RLA ou du RDR lui accordent la faculté d'utiliser cette autre langue, il utilise néanmoins exclusivement le français dès qu'il l'estime possible. Ainsi, lorsqu'il constate qu'un interlocuteur a une connaissance suffisante du français, il emploie cette langue. Lorsque le Tribunal communique par écrit dans une autre langue que le français, il joint à la communication une traduction en français.

Il prend des mesures pour promouvoir l'utilisation exemplaire du français et en informe son personnel.

6. MISE EN APPLICATION ET SUIVI

Le président du Tribunal est responsable de l'application de la CLF et de la Directive. Il désigne un mandataire (émissaire), soit le secrétaire général, qui travaille en étroite collaboration avec le ministère de la Langue française.

Le Tribunal veille à la révision de la Directive, au moins à tous les cinq ans.

Dans le délai fixé par le ministre de la Langue française, le Tribunal fait rapport de l'application de la Directive et de la PLE et il en rend compte dans son rapport annuel de gestion.

[5] RLRQ, c. C-11, r. 5.1.

7. LA LANGUE UTILISÉE DANS LES AFFAIRES DONT LE TRIBUNAL EST SAISI ET DANS LES ACTES DE PROCÉDURE QUI EN DÉCOULENT (VOLET JURIDICTIONNEL)

7.1 PRINCIPE GÉNÉRAL

L'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*[6] prévoit, entre autres, qu'il peut être fait usage du français ou de l'anglais dans toute plaidoirie ou pièce de procédure devant les tribunaux du Québec ou émanant de ces derniers. L'article 7 de la CLF prévoit que toute personne peut employer le français ou l'anglais dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux du Québec et dans tous les actes de procédure qui en découlent.

Le Tribunal doit donc respecter ces exigences constitutionnelles et légales lors de ses audiences, dans les actes de procédure déposés devant lui ainsi que dans ses propres décisions.

7.2 ASPECTS PARTICULIERS

7.2.1 FORMULAIRES

Les formulaires du Tribunal sont en français. Toutefois, sur demande, une version anglaise est fournie.

7.2.2 LANGUE UTILISÉE À L'AUDIENCE

Une partie ou un témoin qui participe à une audience s'exprime en français ou en anglais. Exceptionnellement, un témoin peut s'exprimer dans une autre langue. Toutefois, la partie qui soumet la preuve dans une langue autre que le français ou l'anglais doit recourir, à ses frais, au service d'un interprète[7].

7.2.3 DROIT À L'ASSISTANCE D'UN INTERPRÈTE

Une partie qui ne peut suivre les procédures parce qu'elle ne comprend pas ou ne parle pas la langue employée a droit, à ses frais, à l'assistance d'un interprète.

Le Tribunal assume toutefois les coûts des services d'un interprète pour les personnes atteintes de surdité.

---

6 *Loi constitutionnelle de 1867*, préc., note 3.

7 *Règlement sur la preuve, la procédure et la pratique du Tribunal administratif de déontologie policière*, RLRQ, c. P-13.1, r. 2.1.

7.2.4 LANGUE D'UNE DÉCISION

Toute décision rendue par le Tribunal est rédigée en français ou en anglais. Cependant, seule la dénomination française, soit « Tribunal administratif de déontologie policière », est utilisée dans une décision rendue en anglais.

7.2.5 TRADUCTION D'UNE DÉCISION

Une version française doit être jointe immédiatement et sans délai à toute décision que le Tribunal rend en anglais. À la demande d'une partie, une décision en français est traduite en anglais. Le Tribunal en assume le coût dans les deux cas.

8. LA LANGUE DE L'ADMINISTRATION (VOLET ADMINISTRATIF)

8.1 CONTEXTE

À l'extérieur de ses fonctions juridictionnelles, l'usage d'une autre langue que le français est parfois nécessaire dans les relations du Tribunal avec certaines personnes ou entités qui n'ont pas de connaissance de la langue française, notamment les interlocuteurs à l'extérieur du Québec.

8.2 LA LANGUE DES COMMUNICATIONS ÉCRITES – PRINCIPES GÉNÉRAUX

8.2.1 LANGUE DE RÉDACTION ET DE DIFFUSION

Le français est la langue de rédaction et de diffusion de tous les documents, sous réserve des exceptions prévues à la présente Directive.

Tout document rédigé par le personnel et à usage interne (p. ex. : rapports, analyses de dossiers, feuilles de calcul) est exclusivement en français.

Quant aux communications institutionnelles, dépliants, brochures et autres documents, ceux-ci sont rédigés et publiés en français, sous réserve des exceptions prévues à la présente Directive. Seuls les documents destinés aux personnes physiques visées par les exceptions peuvent être publiés dans une autre langue, en plus du français.

8.2.2 SITE WEB

Par défaut, la page d'accueil du site Web du Tribunal s'affiche en français, de même que tout son contenu informationnel. Il est toutefois possible pour les personnes visées par les exceptions d'accéder au contenu informationnel en anglais en cliquant sur un bouton prévu à cet effet sur la page d'accueil.

L'information contenue dans cette section distincte ne reproduit pas l'ensemble de l'information disponible en français. Un bandeau situé en haut et en bas de chaque page Web traduite en

anglais dirige les utilisateurs vers les ressources associées à la CLF précisant qui sont les personnes autorisées à consulter la version anglaise en vertu de la CLF.

8.2.3 DÉNOMINATION

Seule la dénomination française du Tribunal, soit « Tribunal administratif de déontologie policière », est utilisée pour le désigner sur son site Web ainsi qu'en matière d'affichage, de papier officiel, de textes et de tout autre document administratif.

8.3 LA LANGUE DES COMMUNICATIONS ORALES

8.3.1 PRINCIPE GÉNÉRAL

Le français est la langue employée dans les contacts du personnel avec le public.

8.3.2 ASPECTS PARTICULIERS

8.3.2.1 PREMIER CONTACT

La première langue de contact avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français.

Un membre du personnel peut employer une autre langue seulement dans l'éventualité où son interlocuteur ne comprend pas le français et lui demande de poursuivre la communication dans une autre langue et dans la mesure où une exception prévue à la présente Directive s'applique.

8.3.2.2 RÉPONSE VERBALE

Quand un membre du personnel répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une autre langue que le français, il doit d'abord vérifier si son interlocuteur comprend le français.

Il peut poursuivre l'échange dans l'autre langue si la situation l'exige et dans la mesure où une exception prévue à la présente Directive s'applique.

8.3.2.3 RÉPONDEURS TÉLÉPHONIQUES

Les messages d'un système interactif de réponse vocale sont en français.

8.3.2.4 CONFÉRENCES ET ALLOCUTIONS

Les conférences et allocutions prononcées par un membre du Tribunal ou de son personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français, sous réserve des exceptions prévues à la présente Directive.

8.3.2.5 RÉUNIONS AVEC UNE PERSONNE MORALE OU UNE ENTREPRISE

Un membre du Tribunal ou de son personnel s'exprime en français lors de réunions tenues avec des représentants d'une personne morale ou de toute autre entreprise établie au Québec, sous réserve des exceptions prévues à la présente Directive.

8.3.2.6 RÉUNION AVEC UNE AUTRE ADMINISTRATION PUBLIQUE OU UNE ORGANISATION INTERNATIONALE

Un membre du Tribunal ou de son personnel s'exprime en français lors de réunions tenues avec des représentants d'autres administrations publiques ou d'organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail. Il en est de même lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert en français.

Dans les autres cas, lorsque cela est requis pour être compris, une autre langue que le français peut être employée, dans la mesure où une exception prévue à la présente Directive s'applique.

9. LES EXCEPTIONS APPLICABLES AU TRIBUNAL (VOLET ADMINISTRATIF)

9.1 CONTEXTE

La Directive établit les règles relatives aux communications écrites, quel qu'en soit le support, de même que celles relatives aux communications orales. Le présent chapitre présente les situations dans lesquelles le Tribunal peut utiliser une langue autre que le français dans le cadre du volet administratif de ses activités.

9.2. LANGUE DES CONTRATS

9.2.1 ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS UTILISÉS PAR LE PERSONNEL – CLF 21.12

Le Tribunal doit s'assurer que le ministère de la Sécurité publique met à la disposition du personnel et des membres des logiciels, des progiciels, ou didacticiels, qu'ils soient installés ou non, et des systèmes d'exploitation en français, à moins qu'il n'en existe aucune version française. Dans un tel cas, le Tribunal doit déployer tous les efforts nécessaires pour offrir ces produits en français et donc, envisager des produits équivalents en français, sauf en cas d'impossibilité (CLF 21.12).

9.3. COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

9.3.1 LORSQUE LES PRINCIPES DE JUSTICE NATURELLE L'EXIGENT – CLF 22.3

Lorsque le Tribunal doit communiquer par écrit ou oralement avec un individu en lien avec la déontologie policière, afin de le renseigner quant à ses droits et à ses recours, ou afin de le diriger vers le bon service, notamment pour éviter la déchéance de ses droits ou de ses recours, il peut utiliser l'anglais.

9.3.2 PERSONNE ADMISSIBLE OU DÉCLARÉE ADMISSIBLE À L'ENSEIGNEMENT EN ANGLAIS – CLF 22.2 ET 22.3

Lorsque le Tribunal communique par écrit ou oralement avec un individu admissible ou déclaré admissible à l'enseignement en anglais[8], il peut utiliser l'anglais. À titre d'exemple, certaines portions du Site Web sont traduites en anglais afin de diffuser les informations utiles aux citoyens concernant le processus de déontologie policière. Des communications peuvent être faites afin de l'informer en lien avec le rôle et la mission du Tribunal, diriger l'individu vers le service approprié, si ce n'est pas le Tribunal, etc.

9.3.3 COMMUNICATIONS EN ANGLAIS AVANT LE 13 MAI 2021 – CLF 22.2

Lorsque le Tribunal communique par écrit ou oralement avec un individu concernant un dossier particulier à l'égard duquel il communiquait déjà en anglais avec lui avant le 13 mai 2021, il peut continuer à utiliser l'anglais sur demande expresse de la personne.

9.4 COMMUNICATIONS ÉCRITES ET ORALES AVEC LES PERSONNES AUTOCHTONES ET CERTAINES ENTITÉS AUTOCHTONES

9.4.1 PERSONNES AUTOCHTONES – CLF 22.3, RDR 1(13) ET RLA 2(3)

Le Tribunal a juridiction pour traiter des dossiers de déontologie policière dont les événements peuvent impliquer des personnes autochtones, y compris les bénéficiaires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois et de la Convention du Nord-Est québécois. Il peut alors, en plus du français, utiliser l'anglais lorsqu'il communique avec ces personnes ou leur fournit des services.

9.4.2 CERTAINES ENTITÉS AUTOCHTONES – CLF 16, 16.1, 22.3, RLA 2(2), 2(3), RDR 1(12) ET 1(13)

Le Tribunal a juridiction pour traiter des dossiers de déontologie policière dont les événements peuvent s'être déroulés sur les terres visées par la Convention de la Baie James et du Nord québécois et par la Convention du Nord-Est québécois ainsi que dans les réserves et établissements et qui impliquent certaines entités autochtones.

[8] Il s'agit d'une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la CLF, autres que les articles 84.1 et 85.

Le Tribunal peut, en plus du français, utiliser l'anglais dans les situations suivantes :

- Lorsqu'il adresse une communication à une personne morale ou une entreprise exemptée (ex.: corps de police des nations crie, inuite ou naskapie) visée à l'article 95 de la CLF (RLA 2(2)) ou lorsqu'il leur fournit des services (CLF 22.3).
- Lorsqu'il s'adresse à un établissement d'une personne morale ou d'une entreprise formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visées à l'article 97 de la CLF (ex. : corps de police autochtones, groupes de défense, syndicats ou associations de policiers autochtones) ou à une personne visée à cet article (RLA 2(3)).
- Lorsqu'il communique avec un conseil de bande et lui fournit des services (RDR 1(12)).
- Lorsqu'il communique avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*[9], notamment dans le cadre de consultations ou de concertations (RDR 1(13)).

9.5 ORGANES D'INFORMATION DIFFUSANT DANS UNE AUTRE LANGUE – CLF 22.5

Lorsqu'un journaliste œuvrant dans un organe d'information diffusant dans une autre langue contacte le Tribunal afin d'obtenir des informations sur un dossier, ou plus largement concernant le rôle et la mission du Tribunal, ce dernier peut lui répondre dans une autre langue que le français.

Bien que non obligatoire, le Tribunal peut accompagner une déclaration ou une réponse offerte en anglais à un journaliste d'une traduction en français.

9.6 LA RECHERCHE – RDR 2(2)

Lorsque le Tribunal participe à une activité de recherche, laquelle se déroule en anglais, d'un établissement d'enseignement dont la langue d'enseignement est l'anglais, le Tribunal peut fournir des réponses et participer aux échanges dans cette langue.

Le Tribunal s'assure d'abord qu'il n'est pas possible d'utiliser le français, c'est-à-dire que les autres participants ou les chercheurs ne le comprennent pas, ou qu'aucun service de traduction simultanée n'est disponible, et emploie le français dès que possible.

9.7 LES AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES, LA COOPÉRATION, LA CONCERTATION ET LES RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

La possibilité d'utiliser une autre langue n'est pas systématique et le Tribunal applique le principe de retenue, sauf les exceptions prévues à l'article 22.5 de la CLF, en faisant preuve d'exemplarité en mettant de l'avant le français. Les communications écrites avec d'autres gouvernements sont

[9] RLRQ, c. M-30.

en français, mais le Tribunal peut y joindre une version dans une autre langue si ces derniers n'ont pas le français comme langue officielle.

9.7.1 SERVICES ET RELATIONS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC – CLF 22.3

Cette exception s'applique lorsque le Tribunal communique afin d'entretenir des relations avec des organismes pancanadiens ou internationaux. À titre d'exemple, le Tribunal est représenté au Conseil des tribunaux administratifs canadiens. Dans le cadre des communications à l'intérieur de ce conseil, le Tribunal peut utiliser l'anglais, en plus du français, dans ses communications écrites. Par ailleurs, le Tribunal peut également être contacté par différents organismes canadiens ou internationaux qui s'intéressent à la déontologie policière.

9.7.2 PERSONNE MORALE DE DROIT PUBLIC OU GOUVERNEMENT D'UN AUTRE ÉTAT – CLF 16, RDR 1(7) ET RLA 1

La *Loi sur la police*[10] prévoit des situations où un policier d'une province autre que le Québec ou d'un territoire au Canada pourrait être soumis à la juridiction du Tribunal. Dans ces cas, si, à titre d'exemple, le Tribunal doit transiger avec un corps de police situé dans une autre province. À l'exception de la province du Nouveau-Brunswick, ainsi que les Territoires du Nord-Ouest et les territoires du Nunavut et du Yukon qui ont le français et l'anglais comme langues officielles, le Tribunal a la faculté d'utiliser l'anglais, en plus du français.

10. LA LANGUE DE TRAVAIL

10.1 CONTEXTE

En tant qu'employeur, le Tribunal respecte le droit de travailler en français garanti par les articles 4 et 41 de la CLF.

10.2 PRINCIPES GÉNÉRAUX

10.2.1 LANGUE DE TRAVAIL

Le français est la langue de travail au Tribunal. Tout membre du Tribunal et de son personnel a le devoir d'employer un français de qualité et conforme au bon usage dans ses rapports avec ses collègues et avec le public.

10.2.2 INFORMATION À DONNER

Chaque membre du Tribunal et de son personnel doit être informé des garanties que prévoit la CLF concernant la langue de travail.

[10] RLRQ, c. P-13.1.

10.3 ASPECTS PARTICULIERS

10.3.1 CONNAISSANCE APPROPRIÉE DU FRANÇAIS

Tout candidat à une fonction au sein du Tribunal doit avoir de la langue française une connaissance appropriée à cette fonction.

10.3.2 EXIGENCE LINGUISTIQUE

Le Tribunal n'impose aucune exigence linguistique autre que celle du français comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel, à moins que le président détermine que l'accomplissement de la tâche nécessite une telle connaissance.

10.3.3 COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les messages à l'écran touchant le fonctionnement du courrier électronique interne ne sont qu'en français.

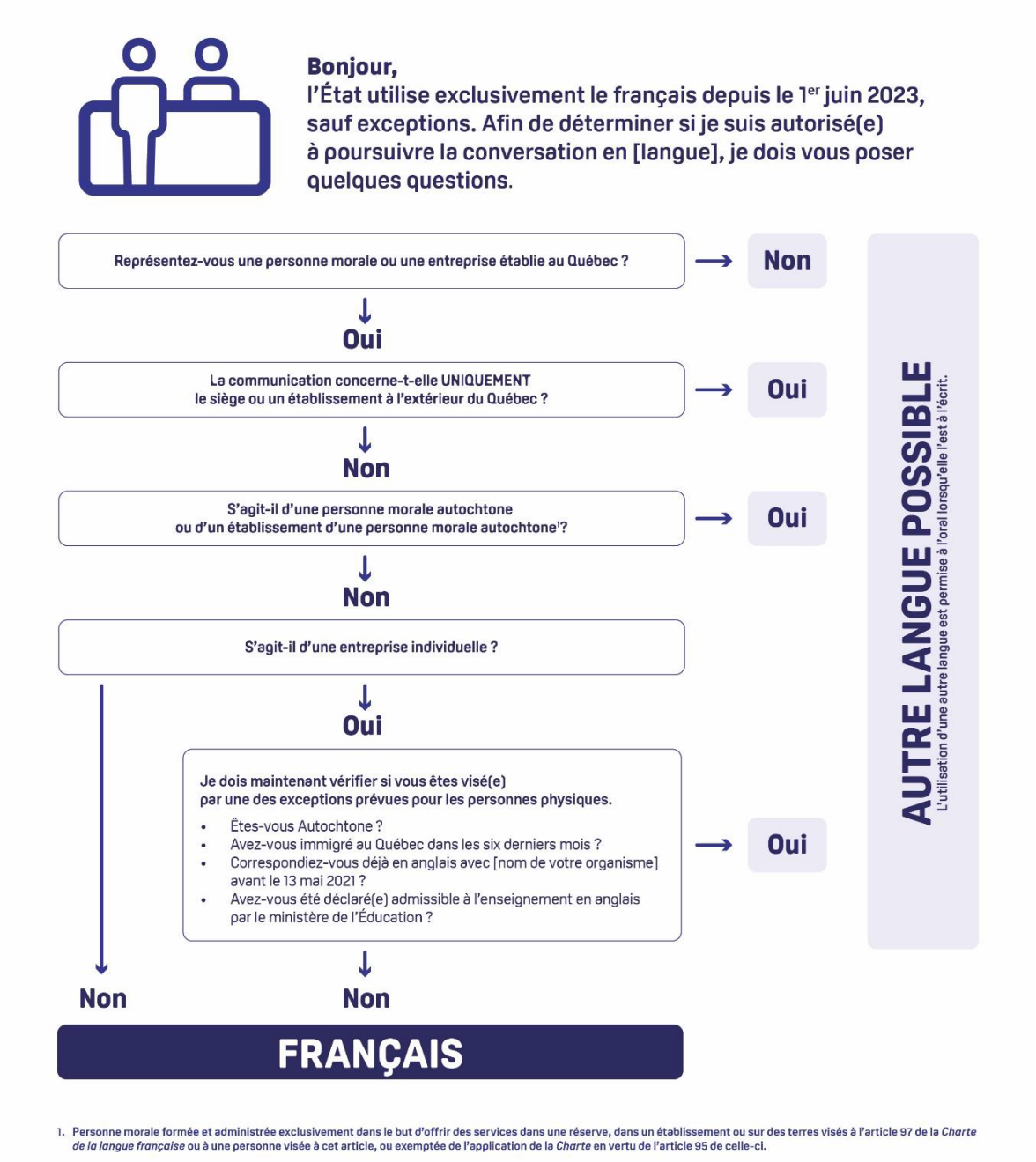
Les réponses électroniques automatisées sont en français, à moins qu'il soit possible de programmer des réponses en fonction de la langue de communication associée au destinataire visé par une exception.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Directive entre en vigueur suivant l'approbation du ministre de la Langue française.

ANNEXE I

COMMUNICATIONS ORALES AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES – COMMENT VALIDER?[11]



[11] Le schéma présenté dans cette annexe est issu du Guide pratique à l'intention des organismes de l'Administration – Communications orales et écrites avec les personnes morales et les entreprises.

ANNEXE II

COMMUNICATIONS ORALES - COMMENT VALIDER? [12]

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 1er 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?

[12] Guide pratique à l'intention des organismes de l'Administration – Communications orales et écrites avec les personnes physiques.