

DIRECTIVE RELATIVE À L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LA LANGUE OFFICIELLE DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS

du Protecteur national de l'élève

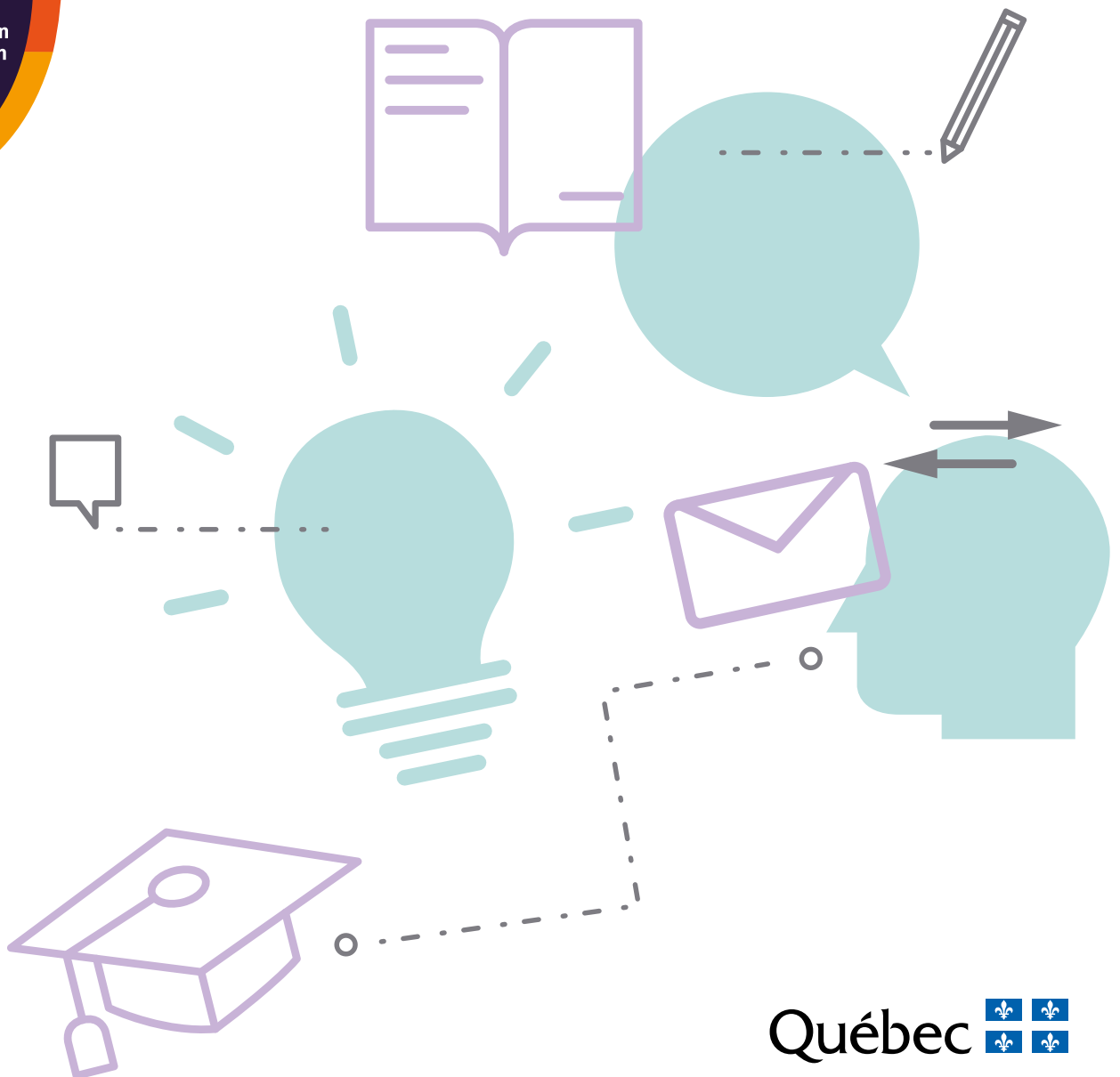


TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	4
CHAMP D'APPLICATION	5
OBJECTIFS	5
CADRE DE RÉFÉRENCE	5
PRINCIPES DIRECTEURS	5
MODALITÉS D'APPLICATION	6
1 Les communications écrites ou orales avec les personnes physiques et autres communications	7
1.1. Communications à des fins d'enquête ou d'inspection	7
1.2. Lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent	7
1.3. Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais	8
1.4. Personne admissible à l'enseignement en anglais – utilisation exclusive de l'anglais	8
1.5. Accueil des personnes immigrantes	9
1.6. Parents d'élève lorsque des services de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire sont offerts à l'élève	9
1.7. Personnes admissibles aux services d'apprentissage du français	10
1.8. Services à certains organismes visés à l'article 95 CLF et aux autochtones	10
1.9. Regroupements autochtones et autochtones	11
1.10. Organe d'information diffusant dans une autre langue	11
2 Les communications écrites ou orales avec les personnes morales ou les entreprises établies au Québec	12
2.1. Personne morale – Communications à des fins d'enquête ou d'inspection	12
2.2. Personne morale – siège ou établissement à l'extérieur du Québec	12
2.3. Personne morale exemptée – Convention de la Baie James et du Nord québécois et Convention du Nord-Est québécois – Premières Nations et Inuit	13
2.4. Certaines personnes morales offrant des services dans des lieux ou à une personne visés à l'article 97 CLF – Premières Nations et Inuit	13

3	L'affichage	14
4	Les contrats et les ententes	14
4.1.	Siège social ou établissement à l'extérieur du Québec	15
4.2.	Contrat d'adhésion – siège social à l'extérieur du Québec	15
4.3.	Impossibilité d'obtention d'un produit en temps utile et coût raisonnable	15
4.4.	Technologies de l'information – non-disponibilité	16
4.5.	Personne morale à l'extérieur du Québec	16
4.6.	Contrat à l'extérieur du Québec	16
5	Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations à l'extérieur du Québec	17
5.1.	Services et relations à l'extérieur du Québec	17
5.2.	Personne morale de droit public d'un autre État	17
5.3.	Communication avec un autre gouvernement	17
5.4.	Relations avec l'extérieur du Québec – documents	18
6	Autres normes et pratiques	18
6.1.	Site Web et services en ligne	18
6.2.	Système de réponse vocale interactive (SRVI)	18
RESPONSABILITÉS INTERNES		19

CONTEXTE

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée et a ainsi modifié la *Charte de la langue française* (CLF). L'exemplarité de l'État est une pierre d'assise de cette vaste réforme. C'est en étant elle-même exemplaire que l'Administration mobilisera les différents acteurs de la société afin de freiner le déclin du français au Québec et d'inverser les tendances. En prenant appui sur différents instruments complémentaires, l'État doit incarner son rôle d'exemplarité dans chacune de ses actions et constituer un puissant moteur d'adhésion.

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. La PLE s'applique au Protecteur national de l'élève (PNE).

Le *Règlement sur la langue de l'Administration* (RLA) et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (RDR) sont entrés en vigueur le 1^{er} juin 2023. Ces règlements complètent le régime juridique applicable à l'Administration en matière d'utilisation du français. Ils prévoient, en plus de celles prévues dans la CLF, des situations où une autre langue que le français peut être utilisée.

En vertu de l'article 29.15 CLF, chaque organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE et qui compte utiliser une autre langue que le français doit adopter une directive destinée notamment à son personnel afin de lui indiquer les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de l'organisme et les exceptions qu'il peut utiliser dans le cadre de ses fonctions. Cette directive s'appuie notamment sur le cadre juridique établi par la CLF, le RLA ainsi que le RDR.



CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à l'ensemble de l'institution du PNE soit, plus précisément, au protecteur national de l'élève lui-même, aux protectrices et aux protecteurs régionaux de l'élève (PRE), aux autres membres de son personnel de même qu'aux personnes qui procèdent à une enquête avec l'autorisation du protecteur national de l'élève. Aux fins de la présente directive, lorsque l'expression « membre du personnel » est utilisée, celle-ci englobe l'ensemble de ces personnes.

OBJECTIFS

La directive précise les lignes directrices relatives à l'utilisation d'une autre langue que le français par les membres du personnel.

Elle vise à orienter tous les membres du personnel de l'institution quant aux règles de conduite applicables en matière linguistique et aux situations lors desquelles l'usage d'une autre langue que le français est permis dans le cadre de leurs fonctions, conformément à l'article 29.15 CLF.

Elle a pour but de devenir un outil disponible aux membres du personnel et vise finalement à assurer une cohérence des pratiques au sein de l'institution.

CADRE DE RÉFÉRENCE

- Loi sur le Protecteur national de l'élève, RLRQ, c. P-32.01 (« LPNE »);
- Charte de la langue française, RLRQ, c. C -11 (« CLF »);
- Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français, LQ 2022, c. 14;
- Règlement sur la langue de l'Administration, RLRQ, c. C -11, r. 8.1 (« RLA »);
- Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche, RLRQ, c. C -11, r. 5.1 (« RDR »);
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française, RLRQ, c. C -11, r. 11;
- Loi sur la justice administrative, RLRQ, c. J -3 (« LJA »);
- Loi sur les commissions d'enquête, RLRQ, c. C -37;
- Politique linguistique de l'État (« PLE »).

PRINCIPES DIRECTEURS

L'utilisation **exclusive** du français est la règle générale au sein de l'État québécois ainsi qu'au PNE. Ce principe repose notamment sur le droit fondamental de travailler en français. Lorsqu'ils communiquent entre eux, les membres du personnel s'expriment exclusivement en français.

Les membres du personnel doivent faire un **usage exemplaire** de la langue française. Pour ce faire, ils utilisent **exclusivement** le français dans leurs communications écrites et orales. Toutefois, la CLF et ses règlements prévoient des situations où une autre langue peut être utilisée. Il est donc possible, **dans certaines situations et à certaines conditions**, d'utiliser une autre langue que le français.

Le recours à une autre langue que le français ne doit **jamais être systématique**. Il s'agit du **principe de retenue**. De plus, même lorsque l'usage d'une autre langue est permis, cela doit uniquement se faire lorsqu'il est strictement impossible de procéder différemment. Les membres du personnel reviennent à l'usage de la langue française dès qu'ils constatent qu'ils en ont la possibilité.

Les exceptions qui suivent doivent être appliquées consciencieusement et à la lumière de la mission d'ombudsman du PNE, pour permettre l'exercice efficient de ses pouvoirs d'enquête et la pleine réalisation de ses attributions.

MODALITÉS D'APPLICATION

Les **règles d'application générale** suivantes visent **toutes** les situations :

- Les membres du personnel doivent **toujours** utiliser d'abord la langue française dans leurs communications orales ou écrites avant d'examiner si une exception peut leur donner la faculté d'utiliser une autre langue que le français.
- Si un membre du personnel constate que l'utilisation du français pose des difficultés, il doit se référer à la présente directive afin de vérifier s'il se trouve dans une situation lui permettant d'utiliser une autre langue que la langue officielle.
- Le membre du personnel doit également **s'assurer de la volonté de son interlocuteur** d'obtenir une communication dans une autre langue que le français.
- **Lorsqu'un doute subsiste** dans l'esprit d'un membre du personnel quant à la possibilité d'utiliser une autre langue que le français, il est recommandé de procéder à **une vérification auprès de l'émissaire à la langue française** de l'institution (l'émissaire), si le temps le permet selon l'urgence de la situation. Si le temps ne le permet pas, il est recommandé de faire part de cette situation à l'émissaire par la suite.

Il est à noter que les exceptions décrites à la présente directive et s'appliquant aux communications écrites s'appliquent également aux communications orales (art. 13.2 al. 1(2°)a) CLF). De plus, l'utilisation d'une seule autre langue (**unilingue**) **est la règle à l'oral** lorsqu'une exception prévoit l'obligation d'utiliser à la fois le français et une autre langue (**bilingue**) **à l'écrit**.



Lors d'une communication écrite, si un membre du personnel utilise une autre langue en plus du français, il s'assure de donner une **place prédominante à la version française**. Il peut notamment le faire :

- en présentant la version française en premier;
- en indiquant que la version dans une autre langue est une traduction de courtoisie et n'est adressée qu'aux personnes avec qui le PNE est autorisé à communiquer dans une autre langue que le français;
- en fournissant la version dans une autre langue sur un support distinct ne comportant pas le logo de l'institution;
- pour un document PowerPoint, en ajoutant la version dans une autre langue dans la section « notes » au bas de la page.

Le membre du personnel qui juge nécessaire de se prévaloir d'une exception prévue à la présente directive et qui ne peut utiliser la langue maternelle de son interlocuteur ou, à défaut, une autre langue, l'indique à son supérieur pour qu'il soit déterminé s'il convient de réassigner la tâche à un collègue ou de recourir à un service de traduction ou d'interprétariat.

Dans tous les cas, lorsqu'une personne demande qu'un membre du personnel communique avec elle dans une autre langue que la langue officielle, il est permis d'utiliser cette autre langue **afin d'obtenir de cette personne les renseignements nécessaires** pour établir si, en vertu de la présente directive, le membre du personnel a la faculté de communiquer dans cette autre langue avec son interlocuteur (art. 13.2 al. 1(2°)b) CFL). Ce processus de validation repose sur une attestation de bonne foi de l'interlocuteur.

La section suivante présente **toutes les exceptions** qui donnent aux membres du personnel la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Les modalités relatives aux conditions d'application de ces exceptions sont détaillées en fonction des renseignements exigés par le ministère de la Langue française (MLF).

Pour toute situation qui ne serait pas prévue à la présente directive, les membres du personnel doivent s'adresser à l'émissaire de l'institution, lequel aura la responsabilité de déterminer si l'usage d'une autre langue est permis. Chacune de ces situations doit être documentée en prévision de la mise à jour de la présente directive.

1

Les communications écrites ou orales avec les personnes physiques et autres communications

Sous réserve des exceptions suivantes, les membres du personnel communiquent exclusivement en français avec les personnes physiques.

Le PNE et son personnel ont également la faculté de traduire dans une autre langue que le français tout document (dépliant, bulletin d'information, rapport de conclusions et recommandations, ou autre) destiné à des personnes déclarées admissibles à l'enseignement en anglais, à des personnes autochtones ou à l'accueil des personnes immigrantes au Québec depuis six mois ou moins. Le PNE et son personnel pourront user de cette faculté lorsque, par exemple :

- le document vise à informer une personne physique au sujet de la procédure de traitement des plaintes et signalements (art. 17 al. 2 et 20 al. 1 LPNE);
- le document vise à informer une personne physique au sujet des droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci (art. 17 al. 2 LPNE);
- le document vise à informer une personne plaignante des conclusions d'un PRE à la suite du traitement d'une plainte, des motifs sur lesquels elles s'appuient et, le cas échéant, des recommandations qu'il formule (art. 44 al. 4 LPNE).

1.1. Communications à des fins d'enquête ou d'inspection (art. 1 al. 1(15°) RDR)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, dans ses communications lorsqu'il exerce une fonction d'enquête ou de nature équivalente ou encore d'inspection. Les membres du personnel les plus susceptibles d'être visés par cette exception sont le PNE, les PRE, les personnes à qui un pouvoir d'enquête ou d'inspection est délégué et le personnel de l'accueil et de la recevabilité.

Le membre du personnel peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que le défaut de communication l'empêche de mener à bien des fonctions d'enquête ou d'inspection.

À titre indicatif et non limitatif, cette exception peut s'appliquer dans les situations suivantes :

- Au moment de la réception d'une demande, plainte ou d'un signalement, si le niveau de français de l'interlocuteur empêche le membre du personnel de recueillir les faits pertinents à l'ouverture du dossier ou au traitement de la demande.
- Dans le cadre du traitement d'une plainte ou d'un signalement, si le niveau de français d'une personne plaignante, d'une personne visée par la plainte ou d'un témoin empêche le PRE de recueillir les éléments de preuve pertinents à son enquête ou compromet le droit d'être entendu d'une personne.
- Dans le cadre d'une séance de facilitation, si le PRE estime, en cours d'enquête, qu'il est utile de se réunir avec les parties afin de les amener à s'entendre.
- Au terme de l'enquête, si le niveau de français des personnes concernées n'est pas suffisant pour leur permettre de comprendre adéquatement les conclusions et recommandations du PRE.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. Il s'assure également d'être dans une situation visée par la présente exception avant d'utiliser une autre langue que le français, en plus de celle-ci.

1.2. Lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent (art. 22.3 al. 1(1°) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, dans ses communications lorsque la santé ou la sécurité publique l'exigent.

Les membres du personnel les plus susceptibles d'être visés par cette exception sont le PNE, les PRE et tout membre du personnel qui communique avec un élève, un parent d'élève, une personne effectuant un signalement, une personne visée par une plainte ou un signalement, un témoin ou toute autre personne concernée par le traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Le membre du personnel peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que le défaut de communication peut **raisonnablement faire craindre** pour la santé ou la sécurité publique. Par exemple, lors de la réception d'un appel, d'une plainte, d'un signalement, dans le cadre d'une enquête ou d'une autre intervention, un membre du personnel peut être mis en contact avec un élève ou une autre personne en état de panique, désorganisée ou tenant des propos suicidaires. Dans un tel cas, il est possible que l'utilisation d'une autre langue que le français soit nécessaire pour préserver la santé ou la sécurité de la personne concernée. Il en est de même lorsque le membre du personnel recueille des informations relatives à son obligation de signalement auprès de la Direction de la protection de la jeunesse.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel doit être convaincu que la santé ou la sécurité d'un élève ou d'une autre personne exige l'emploi d'une autre langue que le français en plus de celle-ci. L'urgence et la gravité de chaque situation doivent être prises en compte afin de concilier de façon optimale l'objectif d'exemplarité à celui de la protection de la santé et de la sécurité publique.

1.3. Personne déclarée admissible à l'enseignement en anglais (art. 22.3 al 1(2°)a CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue que le français, en plus de la langue officielle, pour **fournir un service** lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et qu'il s'agit d'une personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais, conformément à la CLF, mais non visée par les articles 84.1 et 85 CLF (exemption pour séjour temporaire). Il utilise cette exception s'il constate que l'emploi exclusif du français l'empêche de communiquer adéquatement avec son interlocuteur dans le cadre de sa prestation de services.

Cette exception peut être utilisée par tous les membres du personnel appelés à fournir des services aux personnes visées. Elle s'applique à tous les services fournis par le PNE, comme le traitement d'une plainte ou d'un signalement, l'assistance lors du dépôt d'une plainte ou d'un signalement, la transmission de renseignements, la promotion et l'explication de la procédure de traitement des plaintes, etc.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel s'assure que son interlocuteur est bien une personne visée par la présente exception.

1.4. Personne admissible à l'enseignement en anglais – utilisation exclusive de l'anglais (art. 22.2 al. 1 CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut correspondre ou communiquer autrement par écrit en anglais, **sans avoir l'obligation d'utiliser également la langue officielle**, lorsqu'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 (exemption pour séjour temporaire), **en fait la demande**.

Cette exception peut être utilisée par tous les membres du personnel appelés à communiquer avec une personne visée, à condition que celle-ci en fasse la demande.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel s'assure que son interlocuteur est bien une personne visée par la présente exception. Il doit également **avoir reçu une demande claire** à cet effet de la part de la personne avec qui il communique.

1.5. Accueil des personnes immigrantes (art. 22.3 al. 1(2°)c CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue **en plus du français** dans ses communications afin de fournir des services d'accueil au sein de la société québécoise des personnes immigrantes **durant les six premiers mois de leur arrivée au Québec.**

Cette exception peut notamment s'appliquer aux PRE qui, dans le cadre du traitement d'une plainte, doivent communiquer avec un parent d'élève immigrant ou son enfant, ou au personnel de l'assistance et recevabilité qui traite le dépôt d'une plainte ou une demande de renseignements d'une telle personne, lorsque cette plainte ou cette demande concerne l'inscription ou l'intégration d'une personne immigrante ou son enfant à l'école.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel s'assure que son interlocuteur est bien une personne visée par la présente exception en vérifiant notamment la date de son arrivée au Québec.

Quelles sont les mesures prises pour assurer des communications exclusivement en français avec les personnes immigrantes, à la fin d'une période de six mois?

Si une autre langue que le français doit être utilisée pour plus de six mois après l'arrivée au Québec de la personne immigrante en conformité avec les critères d'exception de la présente directive, le membre du personnel informe cette personne ou son représentant de l'existence de cours de francisation offerts par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, et lui en remet les coordonnées selon le cas, à savoir :

- [Francisation Québec](#)
- [Apprendre le français](#)

Quelles sont les mesures prises pour utiliser la langue maternelle de la personne immigrante lorsqu'une autre langue que le français est utilisée?

Le membre du personnel qui juge nécessaire de se prévaloir de la présente exception peut vérifier avec son supérieur la possibilité d'avoir accès à un service de traduction ou d'interprétariat afin de favoriser l'utilisation de la langue maternelle de son interlocuteur s'il n'en a pas lui-même la capacité.

1.6. Parents d'élève lorsque des services de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire sont offerts à l'élève (art. 1 al. 1(17°) RDR)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsqu'il communique avec un parent d'élève qui reçoit des services de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire. Ce sera le cas, par exemple, lorsque le membre du personnel aura à traiter une plainte ou une demande de renseignements en lien avec la prestation de services de cette nature.

Les membres du personnel les plus susceptibles d'être visés par cette inspection sont le PNE, les PRE et le personnel de l'accueil et de la recevabilité.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. Avant de se prévaloir de cette exception, il doit s'assurer que la plainte du parent vise effectivement un service de psychologie, d'éducation spécialisée ou de nature similaire.

1.7. Personnes admissibles aux services d'apprentissage du français (art. 1 al. 1(18°) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsqu'il communique avec une personne admissible aux services d'apprentissage du français offerts en application des articles 88.12 et 88.13 de la CLF, si la communication concerne son inscription à ces services ou ses démarches subséquentes nécessaires à son cheminement. Ce sera le cas, par exemple, lorsque le membre du personnel aura à traiter une plainte ou une demande de renseignements formulée par une personne admissible à ce type de services et portant sur son inscription ou son cheminement.

Les membres du personnel les plus susceptibles d'être visés par cette inspection sont le PNE, les PRE et le personnel de l'accueil et de la recevabilité.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. Avant de se prévaloir de cette exception, il doit s'assurer que la plainte est déposée par une personne admissible aux services d'apprentissage du français offerts en application des articles 88.12 et 88.13 de la CLF et que la communication concerne son inscription à ces services ou ses démarches subséquentes nécessaires à son cheminement.

1.8. Services à certains organismes visés à l'article 95 CLF et aux autochtones (art. 22.3 al. 1(2°)b) CLF)

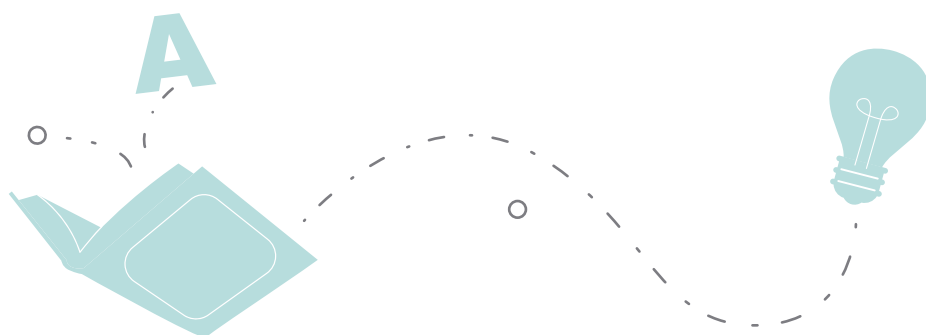
Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue **en plus du français** pour **fournir un service** lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et qu'il s'agit d'un organisme visé à l'article 95 CLF (voir section 2.3) ou d'un autochtone. Il utilise cette exception s'il constate que l'emploi exclusif du français l'empêche de communiquer adéquatement avec son interlocuteur dans le cadre de sa prestation de services.

Cette exception peut être utilisée par tous les membres du personnel appelés à fournir des services aux personnes visées. Elle s'applique à tous les services fournis par le PNE, comme le traitement d'une plainte, l'assistance lors du dépôt d'une plainte, la transmission de renseignements, la promotion et l'explication de la procédure de traitement des plaintes, etc.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel s'assure que son interlocuteur est bien une personne visée par la présente exception.





1.9. Regroupements autochtones et autochtones (art. 1 al. 1(13°) RDR)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, afin de communiquer avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de *la Loi sur le ministère du Conseil exécutif* ou avec un autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations. Les groupes visés sont notamment les nations autochtones représentées par l'ensemble des conseils de bande des communautés qui les constituent, les communautés autochtones représentées par leur conseil de bande ou par le conseil du village nordique, un regroupement de communautés autochtones ainsi représentées ou tout autre regroupement autochtone. Le membre du personnel utilise cette exception s'il constate que l'emploi exclusif du français l'empêche de communiquer adéquatement avec son interlocuteur.

Cette exception peut être utilisée par tous les membres du personnel appelés à communiquer avec une personne ou un regroupement visé par l'exception.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel s'assure que son interlocuteur est bien une personne visée par la présente exception.

1.10. Organe d'information diffusant dans une autre langue (art. 22.5 al. 1(1°) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les communications destinées à des **organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et dans la publicité qu'ils véhiculent**. Ces situations peuvent survenir notamment lorsque :

- le protecteur national de l'élève ou un autre membre du personnel accorde une entrevue à un tel organe d'information;
- le PNE met en branle une campagne publicitaire et que sa publicité sera diffusée par un tel organe d'information;
- le protecteur national de l'élève ou un autre membre du personnel fait la promotion de la procédure de traitement des plaintes (art. 17 LPNE) par le biais d'un organe d'information visé à la présente disposition.

Cette exception peut être utilisée par tout membre du personnel, mais est plus susceptible de s'appliquer au PNE lui-même ainsi qu'au personnel du département des communications.

Quel effort l'organisme peut-il déployer pour s'assurer que le devoir d'exemplarité, dans son esprit, est pris en compte dans l'exercice de cette faculté?

L'institution s'assure que toute communication diffusée dans une autre langue que le français, à l'exception des entrevues, soit aussi produite et diffusée en français par le biais d'organes d'information diffusant en français.

2

Les communications écrites ou orales avec les personnes morales ou les entreprises établies au Québec

Sous réserve des exceptions suivantes, le PNE et son personnel communiquent exclusivement en français avec les personnes morales ou les entreprises établies au Québec.

2.1. Personne morale – Communications à des fins d'enquête ou d'inspection art. 2 al. 1(6°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, dans ses communications avec une personne morale lorsqu'il exerce une fonction d'enquête ou de nature équivalente ou encore d'inspection. Les membres du personnel les plus susceptibles d'être visés par cette exception sont le PNE, les PRE et les personnes à qui un pouvoir d'enquête ou d'inspection est délégué.

Le membre du personnel peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que le défaut de communication l'empêche de mener à bien des fonctions d'enquête ou d'inspection.

À titre indicatif et non limitatif, cette exception peut s'appliquer dans les situations suivantes :

- Dans le cadre du traitement d'une plainte ou d'un signalement, si le niveau de français d'un représentant d'un établissement d'enseignement privé empêche le PRE de recueillir les éléments de preuve pertinents à son enquête ou compromet le droit d'être entendu d'une personne.
- Au terme de l'enquête, si le niveau de français des représentants de l'établissement d'enseignement privé n'est pas suffisant pour leur permettre de comprendre adéquatement les conclusions et recommandations du PRE et s'assurer de la mise en œuvre de ces dernières.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. Il s'assure également d'être dans une situation visée par la présente exception avant d'utiliser une autre langue que le français, en plus de celle-ci.

2.2. Personne morale – siège ou établissement à l'extérieur du Québec (art. 16 CLF et art. 2 al. 1(1°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsque la communication est adressée uniquement au siège ou à un établissement d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec. Il doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur.

Tous les membres du personnel appelés à communiquer avec un siège ou un établissement d'une personne morale établie au Québec, lorsque ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec, peuvent se prévaloir de cette exception. Ce sera le cas, par exemple, dans le contexte des échanges de soutien avec des fournisseurs de services technologiques.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel doit s'assurer qu'il s'adresse bien à une personne morale visée par ces dispositions.

2.3. Personne morale exemptée – Convention de la Baie James et du Nord québécois et Convention du Nord-Est québécois (art. 16 al. 2 CLF et art. 2 al. 1(2°) RLA) – Premières Nations et Inuit

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsque la communication est adressée à une personne morale établie au Québec exemptée de l'application de la CLF en vertu de l'article 95 CLF, dont notamment les organismes des **Premières Nations et Inuit** admissibles aux bénéfices de la Convention de la Baie James et du Nord québécois et de la Convention du Nord-Est québécois ou institués par celles-ci, tels que notamment la Commission scolaire crie et la Commission scolaire Kativik et le Comité Naskapi de l'éducation. Le membre du personnel doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur.

Tous les membres du personnel appelés à communiquer avec une personne morale établie au Québec exemptée de l'application de la CLF en vertu de l'article 95 CLF peuvent se prévaloir de cette exception.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel doit s'assurer qu'il s'adresse bien à une personne morale visée par ces dispositions.



2.4. Certaines personnes morales offrant des services dans des lieux où une personne visée à l'article 97 CLF (art. 16 al. 2 CLF et art. 2 al. 1(3°) RLA) – Premières Nations et Inuit

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsque la communication est adressée à un établissement d'une personne morale établie au Québec qui est formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 CLF ou à une personne visée à cet article. Il peut s'agir notamment du Conseil en éducation des Premières Nations ou le Conseil scolaire des Premières Nations en éducation des adultes. Il doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur.

Tout membre du personnel appelé à communiquer avec un établissement d'une personne morale établie au Québec qui est formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement ou sur des terres visés à l'article 97 CLF ou à une personne visée à cet article peut se prévaloir de cette exception. Ce sera le cas, par exemple, lorsqu'un membre du personnel aura à faire la présentation ou la promotion de la procédure de traitement des plaintes (art. 17 al. 2 et 20 al. 1 LPNE), à diffuser de l'information sur les droits des élèves (art. 17 al. 1 LPNE) ou à informer des mesures de protection contre les représailles que la loi reconnaît à toute personne (art. 20 al. 2 LPNE), auprès d'organisations comme le Conseil en éducation des Premières Nations ou le Conseil scolaire des Premières Nations en éducation des adultes.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive. De plus, avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel doit s'assurer qu'il s'adresse bien à une personne morale visée par ces dispositions.

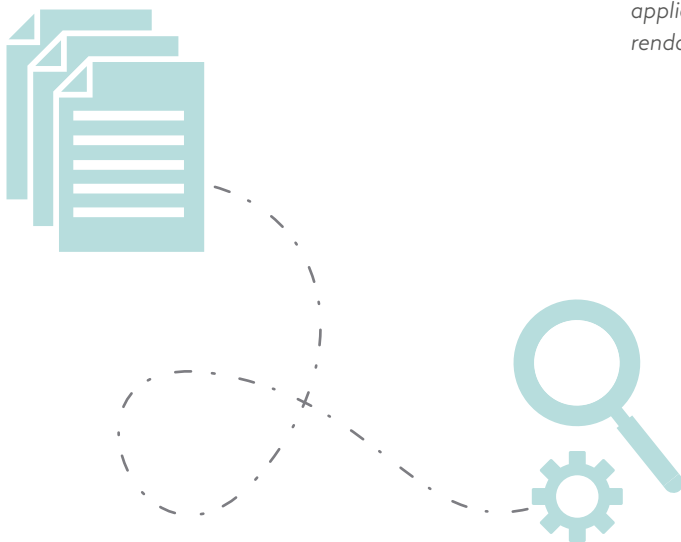
3

L'affichage

Le PNE n'utilise que le français dans l'affichage.

Toutefois, les affiches que le PNE doit fournir aux centres de services scolaires et aux établissements d'enseignement privés, suivant l'article 21 de la LPNE, et que ces derniers ont l'obligation d'afficher, toujours en vertu du même article, de manière visible dans chaque établissement d'enseignement, sont en français, sauf exceptions suivantes :

- Pour les organismes et établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 CLF, soit les commissions scolaires anglophones et le centre de services scolaire du Littoral, les affiches sont fournies en français et en anglais, avec prédominance du français, afin de préserver leur droit ainsi que les droits des élèves admissibles à l'enseignement en anglais (art. 24 CLF).
- Pour les organismes scolaires autochtones, les affiches sont fournies en français ainsi qu'en langue autochtone ou anglaise, avec prédominance du français, afin de respecter les droits des organismes et élèves autochtones.



4

Les contrats et les ententes

Sous réserve des exceptions qui suivent, les contrats conclus par le PNE ainsi que les écrits qui leur sont relatifs sont rédigés exclusivement en français.

Plus particulièrement, en matière contractuelle, le membre du personnel s'enquiert en tout temps de la disponibilité des documents en français. Il peut en demander la traduction s'il le juge approprié dans certaines circonstances ou s'il n'est pas possible de traiter convenablement de ceux-ci lors de l'analyse et de la négociation du contrat. Si ces documents sont appelés à être diffusés au public, il s'assure de les rendre disponibles en français avant diffusion.

Les services que le PNE obtient d'une personne morale ou d'une entreprise et destinés à son institution ou au public doivent être rendus en français. Le prestataire de services est tenu aux mêmes obligations que le PNE en matière de langue française (art. 21.11 CLF). Avant d'accepter de contracter pour des services qui ne seront pas offerts en français, le PNE doit s'assurer qu'il est impossible de se procurer le service recherché ou un autre service qui y est équivalent conforme, ou être dans une situation où les services ne peuvent être rendus en français (art. 21.12 CLF). Le PNE documente les démarches effectuées à cet égard.

L'ajout de clauses linguistiques aux contrats du PNE est encouragé et le membre du personnel peut communiquer avec l'émissaire pour ce faire. À titre d'exemple, il est recommandé d'inclure la clause suivante dans un contrat de service : « *Le prestataire de services doit rendre ses services en français. Pour les services destinés au public, il doit se conformer aux dispositions de la CLF applicables au Protecteur national de l'élève comme si ce dernier rendait lui-même les services* ».

4.1. Siège social ou établissement à l'extérieur du Québec (art. 21 CLF et art. 4 al. 1(6°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque l'organisme contracte au Québec avec une personne morale établie au Québec et que les échanges nécessaires à la conclusion d'un contrat se déroulent avec le siège ou un établissement de la personne morale qui est située à l'**extérieur** du Québec. De telles situations peuvent survenir notamment dans le cadre d'acquisition de biens et services nécessaires au fonctionnement de l'institution, comme en matière de technologies de l'information, en matière de transport et d'hébergement ou en matière de services de traduction ou de formation du personnel.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. Il doit également s'assurer qu'il est nécessaire de joindre une version dans une autre langue avant d'utiliser cette faculté.

4.2. Contrat d'adhésion – siège social à l'extérieur du Québec (art. 21 CLF et art. 4 al. 1(7°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque l'organisme **adhère** à un contrat soumis par le siège ou la société mère situé à l'extérieur du Québec d'une personne morale établie au Québec ou par l'entité située à l'extérieur du Québec contrôlant une personne morale établie au Québec. De telles situations peuvent survenir notamment dans le cadre d'acquisition de biens et services nécessaires au fonctionnement de l'institution, comme en matière de technologies de l'information, en matière de transport et d'hébergement ou en matière de services de traduction ou de formation du personnel.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. Il doit également s'assurer qu'il est nécessaire de joindre une version dans une autre langue avant d'utiliser cette faculté et demande à son cocontractant de lui fournir la version française du contrat

4.3. Impossibilité d'obtention d'un produit en temps utile et coût raisonnable (art. 21 CLF et art. 4 al. 1(14°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'il lui est **impossible de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable** le produit ou le service recherché ou un autre produit ou service qui y est équivalent conforme. Une telle situation peut survenir de **manière exceptionnelle** dans le cadre d'acquisition de biens et services nécessaires au fonctionnement de l'institution, comme pour des services d'interprétariat.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. Il doit également s'assurer qu'il est nécessaire de joindre une version dans une autre langue avant d'utiliser cette faculté et demande à son cocontractant de lui fournir la version française du contrat. Il doit finalement être en mesure de justifier pourquoi il n'a pas été possible de se procurer le bien ou le service en temps utile ou à un coût raisonnable en utilisant exclusivement le français.

4.4. Technologies de l'information – non-disponibilité (art. 21 CLF et art. 4 al. 1(15°) RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque le PNE contracte en matière de technologies de l'information relativement à des licences qui n'existent pas en français.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. De plus, il doit s'assurer qu'il se trouve dans une situation visée par la présente exception.

4.5. Personne morale à l'extérieur du Québec (art. 21.4 al. 1 (1°)b) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsque le PNE contracte au Québec avec une personne morale ou une entreprise qui n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue par la *Loi sur la publicité légale des entreprises* et dont le siège est situé dans un État où le français n'est pas une langue officielle. De telles situations peuvent survenir notamment dans le cadre d'acquisition de biens et services nécessaires au fonctionnement de l'institution, comme en matière de technologies de l'information.

Le mot «État» s'entend au sens qui lui est donné par le premier alinéa de l'article 3077 du *Code civil du Québec*.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section.

Il doit également s'assurer que la personne morale ou l'entreprise n'est pas soumise à l'obligation d'immatriculation prévue à la *Loi sur la publicité légale des entreprises*, RLRQ, c. P-44.1. Une vérification auprès de la Direction des affaires juridiques ou auprès de l'émissaire peut s'avérer nécessaire. Le membre du personnel doit également vérifier quelle est la langue officielle de l'État où le siège de cette personne morale est situé.

Il doit également s'assurer qu'il est nécessaire de joindre une version dans une autre langue avant d'utiliser cette faculté et demande à son cocontractant de lui fournir la version française du contrat.

4.6. Contrat à l'extérieur du Québec (art. 21.5 al. 1 CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le contrat duquel le PNE est signataire et les écrits qui lui sont relatifs peuvent être rédigés **seulement** dans une autre langue lorsque le PNE contracte à l'**extérieur du Québec**, notamment lors de présentations ou participations à des conférences ou colloques ayant lieu à l'extérieur du Québec.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section.

Avant de se prévaloir de cette exception, le membre du personnel doit s'assurer qu'il est impossible de communiquer en français avec cette entreprise et qu'il est impossible d'obtenir une version française du contrat de la part de cette entreprise.

En cas de doute quant au lieu de conclusion du contrat, une vérification auprès des affaires juridiques peut s'avérer nécessaire.

5

Les affaires intergouvernementales et internationales, la coopération, la concertation et les relations à l'extérieur du Québec

Sous réserve des exceptions suivantes, le PNE utilise exclusivement le français dans ses communications orales et écrites avec les autres gouvernements provinciaux (autres que le Nouveau-Brunswick et le Yukon) et nationaux et dans ses relations internationales avec d'autres organismes.

Ces exceptions ne s'appliquent pas aux institutions fédérales canadiennes, ainsi qu'aux institutions du Nouveau-Brunswick et du Yukon, avec qui le PNE communique exclusivement en français. Le PNE en fait de même avec tout pays ou organisation internationale dont la langue officielle est le français.

5.1. Services et relations à l'extérieur du Québec (art. 22.3 al. 1(2°)d) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsqu'il communique afin de fournir des services et d'entretenir des relations à l'extérieur du Québec. Il doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur. Ce sera le cas, notamment, en contexte de coopération avec un organisme d'un autre État ou une organisation internationale pour la présentation ou la participation à un colloque ou le développement des meilleures pratiques en matière d'ombudsmanship, d'éducation ou de défense des droits.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. De plus, le membre du personnel vérifie la langue officielle en vigueur dans l'État concerné et s'enquiert de la possibilité de communiquer en français.

5.2. Personne morale de droit public d'un autre État (art. 1 al. 1(7°) RDR)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel peut utiliser une autre langue, **en plus de la langue officielle**, lorsqu'il communique avec une personne morale de droit public d'un autre État qui n'a pas comme langue officielle le français. Il doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur.

De telles situations peuvent survenir notamment dans le cadre du développement de liens et de réseautage auprès d'autres ombudsmans du Canada et d'ailleurs ou auprès de différentes associations internationales.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. De plus, le membre du personnel vérifie la langue officielle en vigueur dans l'État concerné et s'enquiert de la possibilité de communiquer en français.

5.3. Communication avec un autre gouvernement (art. 16 CLF et art. 1 al. 1 RLA)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Le membre du personnel qui communique par écrit avec un autre gouvernement n'ayant pas comme langue officielle le français peut joindre à la version française de la communication une version rédigée dans une autre langue. Il doit être dans une situation où il est clair que son interlocuteur n'est pas en mesure de communiquer en français et que l'utilisation d'une autre langue est nécessaire pour être bien compris et comprendre son interlocuteur.

Quelles mesures ou instructions mises en place par l'organisme doivent être respectées avant qu'une autre langue que le français puisse être utilisée?

Le membre du personnel doit toujours **respecter les principes directeurs et les règles d'application générale** énoncés dans la présente directive et au début de la présente section. De plus, le membre du personnel vérifie la langue officielle en vigueur dans l'État concerné et s'enquiert de la possibilité de communiquer en français.

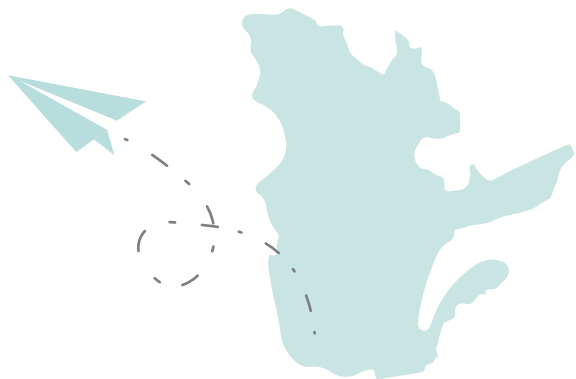
5.4. Relations avec l'extérieur du Québec – documents (art. 22.5 al. 1(4°) CLF)

Dans quels cas, dans quelles circonstances, dans quelles situations et pour quelles fins l'organisme entend-il utiliser une autre langue que le français?

Un membre du personnel a la faculté d'utiliser une langue autre que le français dans les documents utilisés dans les relations avec l'extérieur du Québec, tels que les documents utilisés en support lors de présentations ou conférences données à l'extérieur du Québec, à l'exclusion des documents visés par la CLF aux articles 16 et 16.1 (voir le thème 1 concernant les communications avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec) ainsi que des ententes visées aux articles 21.1 et 21.2 CLF et des écrits qui y sont relatifs visés à l'article 21.3 CLF (voir le thème 4 concernant les contrats et les ententes).

Quel effort l'organisme peut-il déployer pour s'assurer que le devoir d'exemplarité, dans son esprit, est pris en compte dans l'exercice de cette faculté?

Avant d'utiliser une autre langue que le français en vertu de cette exception, le membre du personnel s'enquiert de la possibilité d'utiliser le français. Il s'assure également que les documents visés par cette exception sont également disponibles en français.



6 Autres normes et pratiques

6.1. Site Web et services en ligne

Tout le contenu du site Web du PNE et ses services en ligne sont accessibles en français.

La page d'accueil du site est accessible **par défaut** en français.

Certaines pages ou sections ne sont accessibles qu'en français, sans possibilité de traduction. Celles-ci concernent notamment :

- les emplois/carrières;
- 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.

Par contre, comme une partie du contenu du site Web du PNE et ses services en ligne touchent des personnes visées par les exceptions prévues à la présente directive, une traduction de ce contenu est accessible dans une section séparée du contenu en français.

6.2. Système de réponse vocale interactive (SRVI)

Le message d'accueil du SRVI du PNE est en français. Il est énoncé au complet avant que l'option vers une autre langue soit offerte.

L'option vers une autre langue devrait être formulée ainsi et traduite dans la langue offerte : *Le français est la langue officielle du Québec. Le Protecteur national de l'élève peut communiquer en anglais (ou dans une autre langue) seulement avec certaines catégories de personnes ou dans certaines situations. Si vous considérez que le Protecteur national de l'élève peut communiquer dans une autre langue avec vous, faites le X.*

Le PNE privilégie, lorsque possible, la validation de la faculté d'utiliser une autre langue que le français par un membre du personnel.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Conformément à la PLE, le protecteur national de l'élève veille à l'application de la PLE ainsi qu'au respect du principe d'exemplarité dans son institution.

L'émissaire est responsable de l'application et de la mise à jour de la présente directive, laquelle doit être faite au moins tous les cinq (5) ans.

La Direction des affaires institutionnelles s'assure que le rapport annuel du PNE comporte une section qui rend compte de l'application de la présente directive (art. 29.21 CLF).

En cas d'insatisfaction relativement à l'utilisation de la langue officielle ou l'application de la présente directive par le PNE et les membres de son personnel, la personne concernée peut soumettre une plainte au Protecteur national de l'élève, par courriel ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

Protecteur national de l'élève
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
info@pne.gouv.qc.ca

Approbations

La présente Directive a été adoptée par le Comité de direction du Protecteur national de l'élève le 5 novembre 2025 et approuvée par le ministère de la Langue française le 22 décembre 2025, conformément à l'article 29.16 de la *Charte de la langue française*.