



Vivre en français

Respect des droits linguistiques et plaintes

Vos droits :

- [Consommateurs](#)
- [Travailleurs](#)

[Imprimer](#)

Vos obligations :

- [Entreprises](#)
- [Administration publique](#)
- [Ordres professionnels](#)

[Vos droits et obligations dans les technologies de l'information](#)

[Respect des droits linguistiques et plaintes](#)



[Recherche dans le site](#)

Foire aux questions - Suivi des plaintes auprès des plaignants

[Accueil](#)

1- Je crois avoir été témoin d'une possible infraction à la Charte de la langue française. Comment puis-je déposer une plainte?

Toute plainte adressée à l'Office québécois de la langue française (OQLF) doit être faite par écrit. Il faut pour cela remplir le formulaire prévu à cet effet disponible sur notre site Web. Il est possible de la transmettre à la Direction de la protection de la langue française :

- **en ligne** à l'aide du [formulaire Web](#),
- **par la poste**
à l'adresse suivante :
Direction de la protection de la langue française
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
- **par télécopieur**,
au numéro 514 873-3993,

Par ailleurs, toute plainte adressée à l'OQLF doit être **signée** par la personne qui la dépose (sauf lorsque la plainte est transmise par courriel) et comporter les **coordonnées complètes** de la plaignante ou du plaignant.

La plainte doit enfin comprendre une description détaillée de la situation dénoncée. Par exemple, s'il s'agit d'un produit, précisez-en la nature et la marque, et donnez l'adresse du commerce où il a été acheté; s'il s'agit d'une affiche, indiquez l'endroit où vous l'avez vue et décrivez-la le plus précisément possible. Il est recommandé d'accompagner votre plainte d'une photographie de l'affiche, du produit ou du document possiblement fautif, ou bien d'un exemplaire ou d'une copie de l'un ou l'autre.

2- Est-ce que les renseignements personnels de celles et ceux qui informent l'Office d'une possible infraction à la Charte sont traités de manière confidentielle?

L'information que reçoit la Direction de la protection de la langue française de l'OQLF est traitée en toute confidentialité. Toute personne qui porte plainte relativement à une possible infraction à la Charte peut être assurée que sa plainte sera traitée dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Cependant, dans certains cas (par exemple, lorsque l'objet de la plainte concerne un relevé de carte de crédit unilingue anglais), il sera nécessaire de dévoiler l'identité de la personne qui dépose la plainte pour que l'OQLF puisse exiger une action corrective. Toutefois, **en aucun cas** l'OQLF ne prendra l'initiative de dévoiler de telles informations sans obtenir au préalable le **consentement écrit** de la personne. Si cette dernière n'autorise pas l'OQLF à dévoiler les informations personnelles la concernant, la Direction de la protection de la langue française ne pourra poursuivre le traitement de sa plainte et mettra fin à l'enquête.

3- Dans quels délais une plainte est-elle traitée?

Les délais de traitement varient selon la complexité de la situation, les priorités de l'Office et les intervenants en cause (détailants, distributeurs à l'extérieur du Québec, etc.).

S'il n'y a pas d'infraction à la Charte, l'Office en informe la plaignante ou le plaignant le plus rapidement possible.

4- Est-ce que les détails relatifs aux plaintes que reçoit la Direction de la protection de la langue française de l'OQLF ou aux interventions qu'elle réalise auprès des entreprises en cause sont rendus publics?

Le traitement d'une plainte est un processus formel d'enquête qui repose sur des renseignements confidentiels impliquant de tierces parties. L'OQLF ne peut donc faire état publiquement ni des détails d'un dossier d'enquête ni de son avancement à qui que ce soit, ni même à la plaignante ou au plaignant.

5- Est-ce que les personnes qui ont déposé une plainte concernant une possible infraction à la Charte peuvent s'attendre à un suivi de la part de l'OQLF?

Toute personne qui dépose une plainte recevra une communication de l'OQLF dans les vingt (20) jours ouvrables suivants.

Si le motif de la plainte touche l'intérêt personnel et direct de la plaignante ou du plaignant, l'OQLF l'informerá des résultats de son intervention. C'est le cas des plaintes portant notamment sur la langue de travail, sur les documents transmis par un membre d'un ordre professionnel ou sur les contrats d'adhésion.

Si le motif de la plainte est d'intérêt collectif et général, l'OQLF avisera la plaignante ou le plaignant que sa plainte sera traitée dans le cadre de ses interventions visant le respect de la Charte. Il ne lui transmettra par la suite aucune autre communication.

Pour plus de détails sur le suivi réalisé auprès des plaignants, consultez la [Politique du suivi des plaintes auprès des plaignantes et des plaignants](#).

6- Qu'entend-on par « plainte qui touche l'intérêt personnel et direct »?

Dans le cas de plaintes dites d'intérêt personnel et direct, le plaignant aurait personnellement un avantage distinct : il obtiendrait, par exemple, la traduction d'un contrat d'adhésion. Le bénéfice à tirer d'une telle plainte est personnel et direct puisque rattaché à une seule personne, dans notre exemple, le signataire du contrat.

Dans le cas de plaintes dites d'intérêt collectif et général déposées à l'Office, le bénéfice d'une éventuelle correction ou d'une sanction pénale serait à l'avantage de la collectivité et non seulement d'un individu. Par exemple, une action corrective demandée à la suite d'une plainte concernant l'affichage contribuerait à franciser le paysage linguistique d'un endroit que fréquente le public en général, d'où l'intérêt collectif.

7- Les plaintes qui ne feront pas l'objet d'un suivi auprès des plaignantes et des plaignants seront-elles traitées?

Oui, toutes les plaintes reçues par l'OQLF sont traitées.

8- Est-ce que les personnes qui portent plainte à l'Office peuvent être informées de l'avancement du traitement de leurs dossiers?

Puisque le traitement d'une plainte est un processus formel d'enquête qui repose sur des renseignements confidentiels impliquant de tierces parties, l'OQLF ne peut pas faire part des détails de l'avancement du traitement d'un dossier en cours d'enquête à qui que ce soit, ni même au plaignant.

Par contre, si le motif de la plainte touche l'intérêt personnel et direct, le plaignant recevra à la fin de l'intervention de l'Office, par la poste ou par courriel, **les résultats de l'enquête**.

9- À quoi s'exposent les entreprises et les personnes qui refusent de se conformer à la loi?

La loi prévoit des sanctions pour les personnes physiques et morales qui refusent de corriger les situations constituant des infractions à la Charte de la langue française ou à l'un de ses règlements.

Lorsque la situation n'est pas corrigée à la suite de ses interventions, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales. Le contrevenant est passible, pour chaque infraction, d'une amende de 600 \$ à 6000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 1500 \$ à 20 000 \$ dans le cas d'une personne morale. Toute récidive entraîne des amendes plus lourdes. L'Office n'impose pas lui-même les amendes. Seul un tribunal a ce pouvoir.

Lorsqu'une personne est déclarée coupable d'une infraction, un juge peut, en plus de toute autre peine, imposer une amende additionnelle à la personne déclarée coupable d'une infraction. Cette

amende sera fixée en fonction du montant de l'avantage financier que la personne a acquis ou retiré en perpétrant l'infraction (Charte, article 205).

10- La Charte de la langue française s'applique-t-elle aux entreprises établies à l'extérieur du Québec?

La Charte de la langue française s'applique à tout le territoire du Québec. Les entreprises de l'extérieur du Québec sont également assujetties à la loi lorsqu'elles exercent des activités au Québec, et ce, même de façon temporaire.

11- J'ai déposé une plainte relative à la Charte et je n'ai pas aimé la façon dont mon dossier de plainte a été traité. À qui puis-je le signifier?

Tout commentaire qui concerne la **qualité des services** offerts par l'OQLF doit être formulé au commissaire à la qualité des services. Vous pouvez le joindre :

- **Par Internet**
En remplissant le formulaire en ligne sur le site Web de l'OQLF.
- **Par la poste**
Commissaire à la qualité des services
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
- **Par téléphone**
1 855 871-4606 (ligne sans frais)

Le commissaire à la qualité des services **ne peut en aucun cas** infirmer une décision prise dans le dossier d'une plainte relative à la Charte ou formuler des commentaires sur l'interprétation d'un de ses articles.

Imprimer

Dernière date de mise à jour : 26 octobre 2015

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2002

AVIS DE RECOURS

Suite à une décision rendue en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Révision

a) **Pouvoir**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

575, rue Saint-Amable, bureau 1.10

Québec (Québec) G1R 2G4

Téléphone : 418 528-7741

Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 18.200

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-4196

Télécopieur : 514 844-6170

b) **Motifs**

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) **Délais**

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.

16. Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès.

Pour un organisme public visé au paragraphe 1° de l'annexe de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1), le plan de classification de ses documents tient lieu de liste de classement.

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à la liste de classement ou au plan de classification, sauf à l'égard des renseignements dont la confirmation de l'existence peut être refusée en vertu des dispositions de la présente loi.

1982, c. 30, a. 16; 2001, c. 32, a. 84; 2006, c. 22, a. 8.

16.1. Un organisme public, à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale et d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, doit diffuser, dans un site Internet, les documents ou renseignements accessibles en vertu de la loi qui sont identifiés par règlement du gouvernement et mettre en oeuvre les mesures favorisant l'accès à l'information édictées par ce règlement.

2006, c. 22, a. 9.

17. La Commission diffuse et met à jour un répertoire indiquant, pour chaque organisme public, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'accès aux documents et de celle responsable de la protection des renseignements personnels.

1982, c. 30, a. 22; 2006, c. 22, a. 11.

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 23.

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 24.

25. Un organisme public doit, avant de communiquer un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical fourni par un tiers, lui en donner avis, conformément à l'article 49, afin de lui permettre de présenter ses observations, sauf dans les cas où le renseignement a été fourni en application d'une loi qui prévoit que le renseignement peut être communiqué et dans les cas où le tiers a renoncé à l'avis en consentant à la communication du renseignement ou autrement.

1982, c. 30, a. 25; 2006, c. 22, a. 12.

26. (Abrogé).

1982, c. 30, a. 26; 2006, c. 22, a. 13.

27. Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement dont la divulgation aurait vraisemblablement pour effet de révéler un mandat ou une stratégie de négociation de convention collective ou de contrat, pendant huit ans à compter du début de la négociation.

Il peut également refuser de communiquer, pendant dix ans à compter de sa date, une étude préparée en vue de l'imposition d'une taxe, d'un tarif ou d'une redevance.

1982, c. 30, a. 27.

§ 4. — Renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique

28. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

1982, c. 30, a. 28; 1990, c. 57, a. 7; 2006, c. 22, a. 14.

28.1. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de porter atteinte à la sécurité de l'État.

2006, c. 22, a. 15.

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

1982, c. 30, a. 29; 2006, c. 22, a. 16.

29.1. La décision rendue par un organisme public dans l'exercice de fonctions juridictionnelles est publique.

Toutefois, un organisme public doit refuser de communiquer un renseignement contenu dans cette décision lorsque celle-ci en interdit la communication, au motif qu'il a été obtenu alors que l'organisme siégeait à huis-clos, ou que celui-ci a rendu à son sujet une ordonnance de non-publication, de non-divulgation ou de non-diffusion ou que sa communication révélerait un renseignement dont la confirmation de l'existence ou la communication doit être refusée en vertu de la présente loi.

Un organisme public doit également refuser de communiquer un renseignement susceptible de révéler le délibéré lié à l'exercice de fonctions juridictionnelles.

1985, c. 30, a. 2; 1990, c. 57, a. 8; 2006, c. 22, a. 17.

§ 5. — *Renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques*

30. Le Conseil exécutif peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un décret dont la publication est différée en vertu de la Loi sur l'exécutif (chapitre E-18). Il peut faire de