

PRIORISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES – AIDE MÉMOIRE

Considération organisationnelle :

Les plaintes dont l'objet porte sur des situations visées par des directives de traitement seront traitées en accord avec les consignes existantes.

Santé ou sécurité publique :

Concerne les plaintes portant sur les messages jugés nécessaires en cas d'urgence ou de danger important.

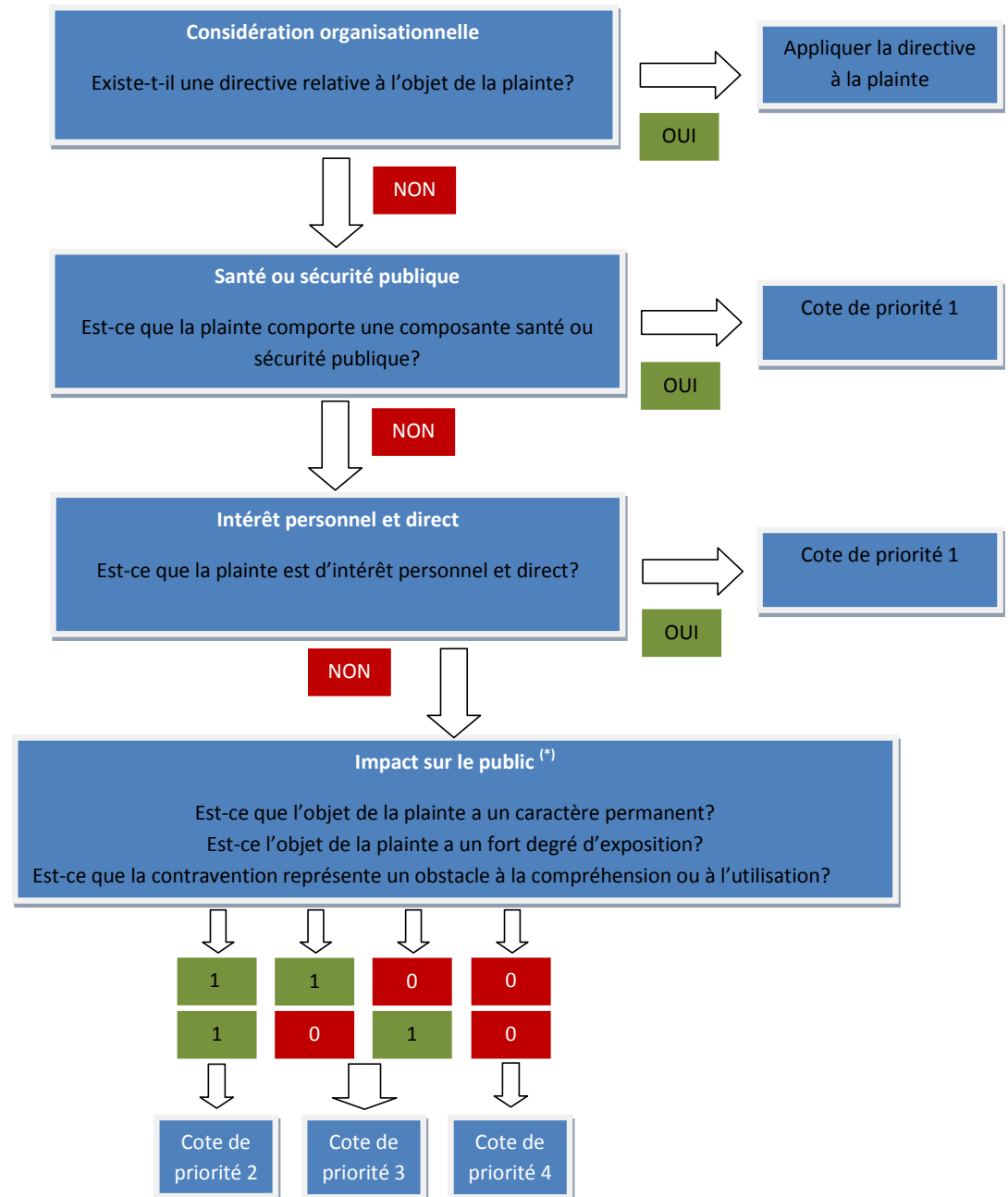
Intérêt personnel et direct :

S'applique exclusivement dans le cas de contraventions aux articles 15 (lorsqu'il s'agit de textes et documents personnalisés de l'Administration), 18, 23 (lorsqu'il s'agit de services au public directement liés aux soins de santé ou aux prestations de services sociaux), 27, 30.1, 41 (sauf pour les offres d'emploi et de promotion) et 55 de la Charte de la langue française.

Impact sur le public :

Évalue la permanence d'une contravention, son degré d'exposition et l'obstacle à la compréhension ou à l'utilisation qu'elle représente.

(*) Donner un point pour les sous-critères qui se vérifient, pour chaque objet de plainte, 2 sous-critères s'appliquent (voir détails par objet de plainte dans le tableau dessous).



PRIORISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES – AIDE MÉMOIRE

Objet de la plainte	Éléments à considérer pour vérifier l'applicabilité des sous-critère relatifs à l'impact sur la public		
	Permanence	Degré d'exposition	Obstacle à la compréhension ou à l'utilisation
	<i>Permanence du contenu du message ou du support utilisé</i>	<i>Nombre ou proportion de la population exposé et répétition et visibilité de la contravention</i>	<i>Difficulté occasionnée pour la compréhension ou l'utilisation</i>
Affichage	<ul style="list-style-type: none"> - Support physique : enseigne vs papier - Contenu du message : message permanent vs événement à caractère temporaire (festival, vente après Noël) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre ou proportion : rue commerciale importante vs ruelle; Rue principale d'un village vs rue peu passante dans une ville - Visibilité (taille, luminosité, fréquence) : grande enseigne ou enseigne lumineuse vs petite affiche - Répétition : campagne publicitaire vs affiche unique 	S. O.
Toponymes et termes et expressions normalisés	<ul style="list-style-type: none"> - Support physique : enseigne vs courriel de l'Administration 	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilité : panneau à l'entrée de la ville vs document à circulation interne 	S. O.
Produit	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> - Canal de distribution : distribution large vs distribution restreinte - Nature du produit : produit de consommation courante vs produit de niche 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation du produit : mode d'emploi vs nom du produit
Factures	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre ou proportion : facture provenant d'une chaîne de magasins vs facture provenant d'une épicerie de quartier 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de la facture : facture entièrement dans une autre langue vs facture contenant quelques mots dans une autre langue
Offres d'emploi	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre ou proportion : site Web vs vitrine dans une ruelle - Répétition : entreprise spécialisée en recrutement vs entreprise qui recrute pour elle-même 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'offre d'emploi : offre d'emploi entièrement dans une autre langue vs offre d'emploi contenant quelques mots dans une autre langue
Documents (Catalogue, brochure, dépliants, annuaires commerciaux, menus, textes et documents émanant de l'Administration, etc.)	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre ou proportion : distribution nationale vs distribution locale/envoi personnalisé vs publipostage/menu dans une chaîne de restaurants vs menu dans un restaurant de quartier - Répétition : circulaire vs annuaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension du document : document dans une autre langue vs document bilingue avec prédominance d'une autre langue
Site Web	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre ou proportion : commerce de détail ou services publics vs industrie spécialisée 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension du site Web : site entièrement dans une autre langue vs site Web contenant quelques mots dans une autre langue - Utilisation du site Web : site interactif ou transactionnel vs site vitrine