

Type de document : Politique

Titre : **Politique de suivi auprès des plaignantes et des plaignants**

## Objet

La Politique de suivi auprès des plaignantes et des plaignants vise un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes déposées à la Direction des enquêtes (DE) de l'Office québécois de la langue française (OQLF). Cette politique détermine dans quels cas un suivi sera effectué auprès de la plaignante ou du plaignant.

## Définitions

- *Plaignante et plaignant*  
Une plaignante ou un plaignant est une personne physique qui fait part à l'OQLF d'une possible contravention à la Charte de la langue française.
- *Plainte*  
Une plainte est un document par l'entremise duquel une personne porte à la connaissance de l'OQLF une possible contravention à la Charte de la langue française.

## Champ d'application

La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de la Direction générale de la francisation et des enquêtes (DGFE) qui effectuent le traitement des plaintes en vertu de la Charte de la langue française.

Sont exclues de l'application de la présente politique les plaintes sur la qualité des services offerts par l'OQLF et la Commission de toponymie, dont le traitement est assuré par le ou la commissaire à la qualité des services.

## Principes généraux

L'OQLF veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. À cet égard, les plaintes constituent une source d'information qui aide l'OQLF à accomplir cette mission. Elles pourraient aussi, dans certains cas, mener à une sanction pénale.

La plaignante ou le plaignant est invité à remplir le formulaire de plainte accessible à l'adresse [www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/index.html](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/index.html), puis à le faire parvenir à l'OQLF par voie

électronique, par la poste ou en personne. L'OQLF transmet ce formulaire par la poste à toute personne qui en fait la demande.

Toute plainte déposée à l'OQLF doit être signée par la personne qui la dépose (sauf lorsque la plainte est transmise par voie électronique) et être accompagnée de ses coordonnées complètes, y compris son adresse personnelle et le numéro de téléphone où l'on peut la joindre le jour. L'OQLF n'a pas le droit de dévoiler l'identité de cette personne, à moins d'une autorisation écrite de sa part.

Toute personne qui dépose une plainte recevra une communication de l'OQLF dans les vingt jours ouvrables suivants. Cette communication l'informerá que l'OQLF a ouvert un dossier et qu'une analyse est en cours. L'OQLF mènera une enquête si cette analyse révèle que la situation faisant l'objet de la plainte constitue une contravention à la Charte de la langue française.

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 sur la langue du travail ainsi que sur la langue des documents transmis par un membre d'un ordre professionnel, des pièces versées à un dossier clinique dans les centres de santé et de services sociaux, des communications personnalisées de l'Administration ou des contrats d'adhésion et des documents qui s'y rattachent.

Si le motif de la plainte est d'intérêt collectif et général, l'OQLF traitera la plainte, mais les résultats de son intervention ne seront pas communiqués à la plaignante ou au plaignant.

Conformément aux procédures et aux dispositions législatives en vigueur, l'accès aux renseignements personnels est limité aux seules personnes autorisées. Le traitement d'une plainte est un processus formel qui repose sur des renseignements confidentiels impliquant de tierces parties. L'OQLF ne divulgue d'information concernant l'enquête ni à la plaignante ou au plaignant ni à qui que ce soit.

## **Responsabilités**

### **Président-directeur général ou présidente-directrice générale de l'OQLF**

Approuve la Politique de suivi auprès des plaignantes et des plaignants.

### **Directeur général ou directrice générale de la francisation et des enquêtes**

Propose la Politique de suivi auprès des plaignantes et des plaignants, veille à ce qu'elle soit révisée et s'assure qu'elle est appliquée d'une manière équitable.

### **Gestionnaires de la DGFE**

Diffusent la présente politique auprès des membres de leur personnel, veillent à ce qu'ils la comprennent et l'appliquent, et s'assurent qu'ils tiennent compte des modifications dont cette politique pourrait faire l'objet à la suite d'une révision.

### **Membres du personnel de la DGFE**

S'assurent de bien connaître et de bien comprendre la présente politique, s'engagent à l'appliquer de manière équitable et formulent des recommandations en vue de sa révision.

**Entrée en vigueur**

Cette politique est entrée en vigueur le 18 octobre 2013. Elle fera l'objet d'une révision annuelle.

Émetteur : Jorge Passalacqua, directeur général  
de la francisation et des enquêtes

Approbateur : Jacques Beauchemin,  
président-directeur général p. i.