

Politique de traitement des plaintes et des dénonciations

1. Objet

La présente politique vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes et des dénonciations déposées auprès de l'Office québécois de la langue française concernant un manquement aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un de ses règlements. Elle fournit un cadre de référence général au personnel de l'Office et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et des dénonciations ainsi que les types de suivi à assurer.

2. Définitions

Les définitions ci-après s'appliquent aux fins de la présente politique.

2.1 Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance de l'Office un possible manquement à la *Charte* ou à l'un de ses règlements.

2.2 Plainte

Signalement à l'Office d'un possible manquement à la *Charte* ou à l'un de ses règlements.

2.3 Plainte d'intérêt personnel et direct

Plainte relative à l'un ou l'autre des objets suivants : la langue du travail, un document transmis à la plaignante ou au plaignant par un ou une membre d'un ordre professionnel, le résumé d'un dossier clinique ou toute pièce versée au dossier dans les services de santé et les services sociaux, lorsque demandé par une personne autorisée à l'obtenir, une communication personnalisée adressée à la plaignante ou au plaignant par l'Administration ou un contrat d'adhésion et les documents qui s'y rattachent.

2.4 Plainte d'intérêt collectif et général

Plainte visant un objet dont la correction bénéficie à la collectivité, par exemple une plainte concernant l'affichage public ou les inscriptions sur l'emballage d'un produit. Hormis les objets de plainte d'intérêt personnel et direct précités, tous les objets de plainte couverts par la *Charte* sont réputés être d'intérêt collectif et général.

2.5 Plainte recevable

Plainte concernant une situation qui est couverte par les dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements et dont le traitement est de la compétence de l'Office. Une plainte recevable peut viser une personne, une entreprise ou un organisme de l'Administration assujetti aux dispositions de la loi.

2.6 **Plainte fondée**

Plainte portant sur une situation qui contrevient aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements.

2.7 **Dénonciatrice ou dénonciateur**

Personne ayant un accès privilégié à des informations qui dénonce un possible manquement à la *Charte* ou à l'un de ses règlements.

2.8 **Dénonciation**

Signalement à l'Office, par une personne qui a accès à des informations privilégiées, de tout renseignement concernant un possible manquement à la *Charte* ou à l'un de ses règlements, à l'exception d'un renseignement relatif à la santé d'un tiers. Étant donné le caractère sensible des informations fournies par la dénonciatrice ou le dénonciateur, des mesures de protection supplémentaires sont prises pour que la confidentialité de son identité soit assurée. En cas de représailles envers la personne qui formule une dénonciation, des poursuites pourraient être menées contre l'entité à l'origine des représailles.

2.9 **Représailles**

Sont présumés être des représailles contre une personne sa rétrogradation, sa suspension, son congédiement ou son déplacement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

2.10 **Plainte ou dénonciation anonyme**

Plainte ou dénonciation faite par une personne qui ne souhaite pas s'identifier.

2.11 **Organisation ou personne présumée auteure du manquement**

Quiconque (personne physique, entreprise ou organisme de l'Administration) est présumé avoir commis un manquement à une ou des dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements.

3. **Champ d'application**

3.1 La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel qui participent au traitement des plaintes et des dénonciations en vertu des dispositions de la *Charte* et de ses règlements.

3.2 Sont exclues de l'application de la politique :

- les contestations d'interprétation ou d'application des dispositions de la *Charte*;
- les plaintes portant sur la qualité des services offerts par l'Office, dont le traitement est assuré par la ou le commissaire à la qualité des services.

4. Principes généraux

- 4.1 L'Office est chargé d'assurer le respect de la *Charte*, sous réserve des pouvoirs conférés à la ou au ministre de la Langue française ou à la ou au commissaire à la langue française. L'objectif de la *Charte* est de faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires.
- 4.2 Le traitement des plaintes et des dénonciations fait partie des moyens employés par l'Office pour s'acquitter de sa mission. Par ce processus, l'Office vise à faire corriger une situation de non-conformité à la *Charte* ou à l'un de ses règlements signalée par une personne plaignante ou dénonciatrice. L'Office informe l'organisation ou la personne présumée auteure du manquement visée par la plainte ou la dénonciation et la conseille sur les façons d'y remédier.

5. Dépôt d'une plainte ou d'une dénonciation

- 5.1 Les personnes qui constatent un possible manquement à la *Charte* ou à l'un de ses règlements peuvent déposer une plainte ou une dénonciation auprès de l'Office.

- 5.2 Les plaintes et les dénonciations sont déposées au moyen du formulaire prévu à cet effet, qui est accessible sur le site Web de l'Office. Elles peuvent également être transmises par la poste ou par courriel.

Au besoin, l'Office peut prêter assistance à la personne qui souhaite rédiger une plainte ou une dénonciation et remplir le formulaire en ligne prévu à cet effet.

- 5.3 À la réception d'une plainte ou d'une dénonciation, l'Office vérifie si celle-ci contient l'ensemble des informations requises, à savoir le nom de la personne, de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration visé ainsi que les faits justifiant la plainte ou la dénonciation. Aucune suite n'est donnée aux plaintes et aux dénonciations à caractère haineux ou diffamatoire, ou faites de mauvaise foi.

La personne plaignante ou dénonciatrice qui le souhaite peut indiquer, dans le formulaire de plainte et de dénonciation, son appartenance à une association.

Si certains renseignements requis n'ont pas été fournis et que l'Office n'est pas en mesure de les obtenir, notamment en raison de l'absence de coordonnées de la personne plaignante ou dénonciatrice, la plainte ou la dénonciation est considérée comme incomplète et ne peut être traitée.

Quand la plainte ou la dénonciation contient tous les renseignements requis, un dossier est ouvert. Après l'ouverture du dossier, l'Office peut communiquer avec la personne qui a fait la plainte ou la dénonciation, si elle a laissé ses coordonnées, pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte ou de la dénonciation.

L'Office ne fera aucun suivi auprès de la personne plaignante ou dénonciatrice si sa plainte ou sa dénonciation a été déposée de façon anonyme et ne lui communiquera aucune information relative à son traitement.

5.4 L'Office ouvre un dossier de plainte ou de dénonciation pour chaque plainte ou dénonciation complète qu'il reçoit et envoie une communication à la personne plaignante ou dénonciatrice dans les 30 jours ouvrables suivant le dépôt de sa plainte ou de sa dénonciation, à moins que celle-ci soit anonyme. Cette communication l'informe que l'Office a reçu la plainte ou la dénonciation (en précisant la date de sa réception), qu'il a ouvert un dossier, qu'une analyse est en cours et qu'il fera une intervention en vue de faire corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements.

5.5 Lorsque l'objet de la plainte ou de la dénonciation concerne des dispositions de l'article 45, 45.1 ou 46 de la *Charte*, l'Office dirige la personne plaignante ou dénonciatrice vers la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et transmet la plainte ou la dénonciation à celle-ci ou dirige cette personne vers l'association de travailleurs qui la représente. Sauf s'il s'agit d'une plainte ou d'une dénonciation anonyme, auquel cas l'Office ne peut diriger la personne plaignante ou dénonciatrice vers l'association qui la représente et procède uniquement au transfert de la plainte ou de la dénonciation à la CNESST.

5.6 Lorsque les faits justifiant la plainte visent une institution parlementaire, l'Office transmet la plainte ou la dénonciation à la ou au commissaire à la langue française et en avise la personne plaignante, à moins qu'il s'agisse d'une plainte anonyme.

5.7 Lorsque les faits justifiant la plainte visent un ministère, un organisme gouvernemental ou un organisme municipal auquel s'applique la politique linguistique de l'État, l'Office en avise sans délai la ou le ministre de la Langue française, et la plainte peut être traitée en collaboration avec le ministère.

6. Traitement d'une plainte ou d'une dénonciation

6.1 Toute plainte ou dénonciation reçue par l'Office est analysée. L'Office informe la personne plaignante ou dénonciatrice que sa plainte ou sa dénonciation est fondée, non fondée ou irrecevable, à moins qu'il s'agisse d'une plainte ou d'une dénonciation anonyme.

Lorsque la plainte ou la dénonciation est irrecevable ou non fondée, ou lorsque les circonstances ne justifient pas une intervention de la part de l'Office, il met fin à son traitement, ferme le dossier et en avise la personne plaignante ou dénonciatrice en lui indiquant les motifs de sa décision.

Lorsque la plainte ou la dénonciation est recevable et fondée, l'Office en informe la personne plaignante ou dénonciatrice. Il l'avise que des interventions seront faites auprès de l'organisation ou de la personne présumée auteure du manquement pour lui en expliquer la nature et en demander la correction.

6.2 L'Office communique avec l'organisation ou la personne présumée auteure du manquement et lui offre le soutien nécessaire pour lui permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable. Dès que les interventions de l'Office sont terminées, le dossier de plainte ou de dénonciation est fermé.

6.3 À moins que la plainte ou la dénonciation soit anonyme, l'Office communique avec la personne plaignante ou dénonciatrice pour l'informer de la fin de ses interventions et l'inviter à prendre connaissance du résultat de celles-ci sur la page de consultation en ligne des plaintes et des dénonciations. En tout temps, la personne plaignante ou dénonciatrice peut consulter sa plainte ou sa dénonciation sur le site Web de l'Office si celle-ci a été déposée depuis le 1^{er} juin 2022. Elle peut également faire le suivi de sa plainte ou de sa dénonciation par téléphone en contactant l'Office.

6.4 Si, à la suite des démarches entreprises par l'Office et des diverses relances effectuées, la situation visée par la plainte ou la dénonciation n'est toujours pas conforme aux dispositions de la *Charte* et de ses règlements, l'Office peut ordonner à l'organisation ou à la personne présumée auteure du manquement de se conformer à la *Charte* ou de cesser d'y contrevenir dans un délai donné.

Cette ordonnance est précédée de l'envoi à l'organisation ou à la personne présumée auteure du manquement d'un préavis d'ordonnance d'au moins 15 jours mentionnant les dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements à l'encontre desquelles le manquement aurait été commis, les autres motifs justifiant l'ordonnance, la date prévue de la prise d'effet de l'ordonnance et l'information concernant la possibilité de présenter ses observations.

Toute ordonnance peut être contestée auprès du Tribunal administratif du Québec dans les 30 jours suivant sa notification. Si l'organisation ou la personne présumée auteure du manquement ne se conforme pas à l'ordonnance, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales, qui prendra la décision d'intenter ou non des poursuites.

7. Priorisation des plaintes et des dénonciations

L'Office a mis en place des critères pour identifier les plaintes et les dénonciations dont le traitement doit être priorisé. La priorisation met les citoyennes et les citoyens au centre des préoccupations de l'Office. L'organisme traite en priorité les plaintes et les dénonciations dont le traitement est susceptible d'avoir le plus de répercussions sur les citoyennes et les citoyens en concentrant ses ressources là où il peut obtenir les gains les plus importants pour la francisation. Ainsi, le traitement des plaintes et des dénonciations portant sur les manquements qui présentent un risque pour la santé ou la sécurité publique ou dont l'objet comporte un intérêt personnel et direct pour la personne plaignante ou dénonciatrice est amorcé en priorité.

8. Protection des renseignements personnels

L'Office et son personnel s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte ou dénonciation. L'Office ne dévoile jamais l'identité de la personne plaignante ou dénonciatrice sans une autorisation écrite de sa part. Conformément aux procédures et aux dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, l'accès aux renseignements personnels et à tout renseignement concernant une entreprise est limité aux seules personnes autorisées.

En ce qui concerne les dénonciations, l'Office a mis en place des mesures de protection additionnelles afin de s'assurer de préserver l'anonymat de la personne dénonciatrice. En effet, puisque celle-ci a accès à des informations privilégiées ayant un caractère sensible, la confidentialité de son identité doit être assurée.

Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une dénonciation ou collabore à une enquête de l'Office, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une dénonciation ou de collaborer à une enquête. En cas de représailles, des actions pourraient être menées contre l'entité à l'origine des représailles. Il importe donc que l'Office en soit informé.

9. Responsabilités

9.1 Présidente-directrice générale ou président-directeur général de l'Office

Approuve la Politique de traitement des plaintes et des dénonciations.

9.2 Directrice générale ou directeur général des relations avec les entreprises et l'Administration

Établit la Politique de traitement des plaintes et des dénonciations et s'assure de son respect.

9.3 Directrice ou directeur de la protection de la langue française

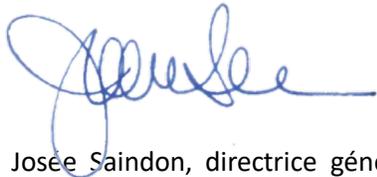
Fait connaître la Politique de traitement des plaintes et des dénonciations auprès des membres du personnel de l'Office qui participent au traitement des plaintes et des dénonciations, veille à son application et en fait la révision.

9.4 Membres du personnel

S'assurent de bien comprendre la Politique de traitement des plaintes et des dénonciations, l'appliquent de manière équitable et formulent des recommandations en vue de sa révision.

10. Entrée en vigueur

Cette politique est entrée en vigueur le 29 mars 2016.



Josée Saindon, directrice générale
des relations avec les entreprises et
l'Administration

2024-05-21



Dominique Malack, présidente-directrice
générale

2024-05-21