

# Politique de traitement des plaintes

## 1. Objet

La présente politique vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes déposées à l'Office québécois de la langue française concernant le respect de la Charte de la langue française et de ses règlements. Elle fournit un cadre de référence général au personnel et détermine les étapes de traitement des plaintes et 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 physique clairement identifiée (nom, prénom, adresse postale) qui porte à l'attention de l'Office une possible contravention à la Charte de la langue française ou à ses règlements.

### 2.2. Plainte

Signalement écrit déposé par une plaignante ou par un plaignant concernant une possible contravention à la Charte ou à 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, les documents transmis au plaignant par un membre d'un ordre professionnel, les pièces versées au dossier clinique du plaignant dans les services de santé et les services sociaux, les communications personnalisées adressées au plaignant par l'Administration ainsi que les contrats 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 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 d'intérêt collectif et général.

### 2.5. Plainte recevable

Plainte concernant une situation qui est couverte par les dispositions de la Charte et qui relève 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 en contravention aux dispositions de la Charte ou de ses règlements.

## 2.7. Contrevenante ou contrevenant

Personne, entreprise ou organisme de l'Administration qui enfreint une ou des dispositions de la Charte ou 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 en vertu des dispositions de la Charte de la langue française 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 veille au respect de la Charte de la langue française, dont l'objectif 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 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 non conforme à la Charte ou à ses règlements, rapportée par une plaignante ou un plaignant. La personne, l'entreprise ou l'organisme de l'Administration visé par la plainte est informé de la contravention et conseillé sur les façons d'y remédier.

## 5. Dépôt d'une plainte

5.1. Les personnes physiques qui constatent une possible contravention à la Charte de la langue française peuvent déposer une plainte à l'Office.

5.2. En vertu de l'article 168 de la Charte, les plaintes se font par écrit. Elles sont transmises au moyen du formulaire prévu à cet effet, qui est accessible sur le site Web de l'Office, par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne. L'Office envoie une version papier du formulaire de plainte à toute personne qui en fait la demande et peut, au besoin, lui prêter assistance pour la rédaction de sa plainte.

5.3. À la réception d'une plainte, l'Office vérifie si celle-ci contient l'ensemble des informations obligatoires, à savoir les coordonnées complètes du plaignant, le nom de la personne, de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration visé ainsi que le motif de la plainte. Au besoin, l'Office communique avec le plaignant afin d'obtenir les informations manquantes. Si certains renseignements obligatoires ne peuvent être obtenus, la plainte est considérée comme incomplète et ne pourra être traitée. Quand tous les renseignements obligatoires sont disponibles, un dossier de plainte est ouvert. Après l'ouverture du dossier, l'Office peut également communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

- 5.4. L'Office ouvre un dossier de plainte pour toutes les plaintes complètes qu'il reçoit et envoie une communication aux plaignantes et plaignants dans les vingt jours ouvrables suivant le dépôt de leur plainte. Cette communication les informe que l'Office a ouvert un dossier, qu'une analyse est en cours et que l'Office fera une intervention en vue de faire corriger la situation si l'analyse révèle une contravention aux dispositions de la Charte ou de ses règlements.

## 6. Traitement d'une plainte

- 6.1. Toutes les plaintes reçues par l'Office sont analysées. Dans les cas où la plainte est irrecevable ou non fondée, ou que l'Office considère que les circonstances ne justifient pas une intervention de sa part, il ferme le dossier et en avise le plaignant en lui indiquant les motifs de sa décision.
- 6.2. Dans les cas où la plainte est recevable et fondée, l'Office communique avec la présumée contrevenante ou le présumé contrevenant visé pour lui expliquer la nature de la contravention. L'Office offre le soutien et l'accompagnement nécessaires pour permettre au présumé contrevenant d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable. Dès que ces corrections sont confirmées, le dossier de plainte est fermé.
- 6.3. Quand la plainte relève de l'intérêt personnel et direct, l'Office informe le plaignant, à la fin de son enquête, du résultat de ses interventions. Lorsque la plainte relève de l'intérêt collectif et général, le plaignant n'est pas informé des actions posées par l'Office. Toutefois, il est possible de prendre connaissance de façon globale des résultats de ses actions par l'entremise des instruments usuels de reddition de comptes publique tels le rapport annuel de gestion et l'étude des crédits budgétaires.
- 6.4. Si à la suite des démarches entreprises par l'Office et des diverses relances effectuées, la situation visée par la plainte n'est toujours pas conforme aux dispositions de la Charte et de ses règlements, l'Office peut signifier une mise en demeure au présumé contrevenant et lui accorder un délai pour se conformer à la loi. Dans l'éventualité où le présumé contrevenant refuse de se conformer, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales, qui prendra la décision d'intenter ou non des poursuites.
- 6.5. Il importe de noter que, puisque le traitement d'une plainte est un processus formel qui repose sur des renseignements confidentiels impliquant de tierces parties, l'Office ne divulgue d'informations concernant le déroulement de l'enquête à personne, pas même au plaignant à l'origine de celle-ci.

## 7. Priorisation des plaintes

L'Office a mis en place des critères visant à prioriser le traitement des plaintes qu'il reçoit. La priorisation met les citoyens et les citoyennes au centre des préoccupations de l'Office. L'organisme traite en priorité les plaintes susceptibles d'avoir le plus de répercussions sur les citoyens en concentrant ses ressources là où il peut obtenir les gains les plus importants pour la francisation. Ainsi, le traitement des contraventions qui présentent un risque pour la santé ou la sécurité publique ou dont l'objet comporte un intérêt personnel et direct pour le plaignant 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. L'Office ne dévoile jamais l'identité du plaignant 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.

## 9. Responsabilités

### 9.1. Président-directeur général ou présidente-directrice générale de l'Office

Approuve la Politique de traitement des plaintes.

### 9.2. Directeur général ou directrice générale des relations avec les entreprises et l'Administration

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

### 9.3. Directeur ou directrice de la protection de la langue française

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

### 9.4. Membres du personnel

S'assurent de bien comprendre la présente politique, l'appliquent de manière équitable et formulent des recommandations en vue de sa révision.

## 10. Entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur le 29 mars 2016 et fait l'objet d'une révision annuelle.

Jorge Passalacqua, directeur général des relations  
avec les entreprises et l'Administration

Robert Vézina,  
président-directeur général