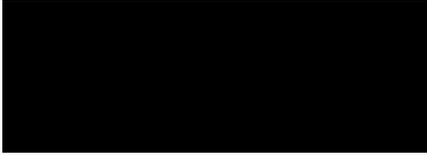


PAR COURRIEL

Québec, le 18 décembre 2024



N/Réf. : AI2425-201

**Objet : Réponse à votre demande d'accès à des documents détenus par l'Office québécois de la langue française**

Bonjour,

Après analyse de votre demande datée du 28 novembre 2024, l'Office québécois de la langue française vous transmet les renseignements accessibles conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après appelée « *Loi sur l'accès* »).

Premièrement, vous avez demandé à connaître le nombre de plaintes relatives à la langue de service déposées à l'endroit du restaurant Tim Hortons de l'aire de service de la Baie-de-Maskinongé. L'Office a reçu deux plaintes visant ce commerce, et les dossiers sont désormais fermés. Veuillez noter que la recherche a été effectuée pour la même période que celle indiquée dans l'autre volet de votre demande, c'est-à-dire de 2020 à 2024.

Deuxièmement, vous avez demandé le nombre de plaintes reçues annuellement à l'Office, ventilées selon les motifs, pour les régions de la Mauricie, de l'Estrie et du Centre-du-Québec, et ce, de 2020 à 2024. L'Office vous transmet donc les données demandées pour les années financières 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024.

### Répartition des objets de manquement des plaintes ou dénonciations – 2020-2021

| Objet*  | Mauricie  | Estrie    | Centre-du-Québec |
|---|-----------|-----------|------------------|
| Langue de l'affichage public et commercial  | 3         | 10        | 5                |
| Langue des produits (inscriptions, emballages, modes d'emploi et autres documents concernant les produits, logiciels, etc.) | 2         | 9         | 2                |
| Langue de la documentation commerciale  | 9         | 21        | 5                |
| o <i>Sites web</i>  | 4         | 14        | 4                |
| o <i>Publications, demandes d'emploi, factures, contrats, etc.</i>  | 5         | 7         | 1                |
| Langue de service   | 1         | 6         | 1                |
| Langue de travail   | 1         | 1         | 0                |
| Autres  | 2         | 4         | 0                |
| <b>TOTAL*</b>   | <b>18</b> | <b>51</b> | <b>13</b>        |

### Répartition des objets de manquement des plaintes ou dénonciations – 2021-2022

| Objet*  | Mauricie  | Estrie    | Centre-du-Québec |
|---|-----------|-----------|------------------|
| Langue de l'affichage public et commercial  | 20        | 16        | 1                |
| Langue des produits (inscriptions, emballages, modes d'emploi et autres documents concernant les produits, logiciels, etc.) | 4         | 14        | 2                |
| Langue de la documentation commerciale  | 11        | 28        | 4                |
| o <i>Sites web</i>  | 9         | 17        | 2                |
| o <i>Publications, demandes d'emploi, factures, contrats, etc.</i>  | 2         | 11        | 2                |
| Langue de service   | 6         | 13        | 7                |
| Langue de travail   | 2         | 3         | 2                |
| Autres  | 4         | 4         | 0                |
| <b>TOTAL*</b>   | <b>47</b> | <b>78</b> | <b>16</b>        |

### Répartition des objets de manquement des plaintes ou dénonciations – 2022-2023

| Objet*  | Mauricie  | Estrie     | Centre-du-Québec |
|---|-----------|------------|------------------|
| Langue de l'affichage public et commercial  | 2         | 18         | 10               |
| Langue des produits (inscriptions, emballages, modes d'emploi et autres documents concernant les produits, logiciels, etc.) | 4         | 23         | 6                |
| Langue de la documentation commerciale  | 13        | 48         | 10               |
| o <i>Sites web</i>  | 10        | 31         | 6                |
| o <i>Publications, demandes d'emploi, factures, contrats, etc.</i>  | 3         | 17         | 4                |
| Langue de service   | 8         | 23         | 4                |
| Langue de travail   | 5         | 5          | 3                |
| Autres  | 8         | 16         | 3                |
| <b>TOTAL*</b>   | <b>40</b> | <b>133</b> | <b>36</b>        |

| Répartition des objets de manquement des plaintes ou dénonciations – 2023-2024  |           |            |                  |
|---|-----------|------------|------------------|
| Objet*  | Mauricie  | Estrie     | Centre-du-Québec |
| Langue de l’affichage public et commercial  | 44        | 39         | 13               |
| Langue des produits (inscriptions, emballages, modes d’emploi et autres documents concernant les produits, logiciels, etc.) | 9         | 17         | 6                |
| Langue de la documentation commerciale  | 10        | 60         | 14               |
| o Sites web   | 5         | 39         | 10               |
| o Publications, demandes d’emploi, factures, contrats, etc.   | 5         | 21         | 4                |
| Langue de service   | 8         | 30         | 6                |
| Langue de travail   | 0         | 9          | 5                |
| Autres  | 2         | 31         | 2                |
| <b>TOTAL*</b>   | <b>73</b> | <b>186</b> | <b>46</b>        |

\* Une même plainte peut avoir plusieurs objets.

Finalement, aucune des plaintes déposées pour ces trois régions entre 2020 et 2024 n’a été transmise au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Lorsque l’Office reçoit une plainte, il l’analyse afin de déterminer si elle est fondée et recevable. Dans l’affirmative, l’Office communique avec l’entreprise ou l’organisme de l’Administration visé par la plainte pour l’informer qu’une plainte a été déposée et lui expliquer la nature du manquement. Le type d’intervention repose sur une analyse du dossier et vise à accompagner l’entreprise dans ses démarches afin que les correctifs requis soient apportés. Par son accompagnement, l’Office favorise la correction du manquement à la *Charte* par la personne ou l’organisation visée sans qu’un processus judiciaire soit requis, c’est-à-dire sans que le dossier soit transféré au Directeur des poursuites criminelles et pénales. En 2023-2024, parmi les demandes de correction effectuées dans le cadre du traitement d’une plainte, 90,5 % ont mené à la correction du manquement sans procédure judiciaire.

En terminant, nous vous informons que, en vertu des articles 135 et 137 de la *Loi sur l’accès*, vous disposez d’un recours devant la Commission d’accès à l’information. Vous trouverez ci-joint une note explicative portant sur l’exercice de ce recours.

Veillez agréer nos salutations distinguées.

La responsable de l’application  
de la *Loi sur l’accès*,

*Original signé*

Véronique Voyer  
[aces.information@oqlf.gouv.qc.ca](mailto:aces.information@oqlf.gouv.qc.ca)

p. j. : Note explicative (avis de recours)