

## 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, le résumé d'un dossier clinique dans les services de santé et les services sociaux lorsque demandé par une personne autorisée à l'obtenir, 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* ou de ses règlements 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 qui contrevient 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 de non-conformité 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 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. Au besoin, l'Office prête assistance au plaignant pour rédiger sa plainte et pour remplir le formulaire correspondant. Une copie de sa plainte lui est alors transmise. L'Office envoie une version papier du formulaire de plainte à toute personne qui en fait la demande.
- 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. Chaque plaignant qui le souhaite peut indiquer, dans le formulaire de dépôt de la plainte, son appartenance à une association. 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 lorsque 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 et en demander la correction. L'Office offre le soutien nécessaire 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. Dans certaines situations dans lesquelles les recours pénaux ne sont pas envisageables, notamment, en ce qui concerne la langue de service, l'Office réalise une intervention incitative auprès de la présumée contrevenante ou du présumé contrevenant, pour l'informer de la réception de la plainte, lui rappeler les droits et les obligations prévus dans la Charte et le sensibiliser sur l'importance de s'y soumettre.
- 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 est informé, à sa demande, du résultat du traitement de la plainte par écrit ou verbalement, à sa convenance. Par ceci, l'Office veut améliorer l'information offerte aux citoyens entourant les plaintes afin qu'ils puissent pleinement bénéficier des droits prévus dans la Charte et jouer un rôle moteur dans la protection de la langue française.
- 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 envoyer une mise en demeure au présumé contrevenant l'enjoignant à apporter les corrections demandées dans le délai accordé. Dans l'éventualité où le présumé contrevenant ne se conforme pas, 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 Le traitement d'une plainte est un processus formel qui repose sur des renseignements confidentiels impliquant de tierces parties, l'Office ne divulgue aucune information concernant le déroulement de l'enquête, pas même à la plaignante ou 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 citoyennes et les citoyens 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 Présidente-directrice générale ou président-directeur général de l'Office

Approuve la Politique de traitement des plaintes.

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

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

### 9.3 Directrice ou directeur 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.

[Original signé]

Josée Saindon, directrice générale des relations  
avec les entreprises et l'Administration  
2020-06-08

[Original signé]

Ginette Galarneau, présidente-directrice  
générale  
2020-06-08