

Étude des crédits 2022-2023

FICHE D'APPOINT

5.4.3. – TRAITEMENT DES PLAINTES – DELAIS DE TRAITEMENT, SUIVI ET PLAN D'AMELIORATION

ooo—OOO—ooo—OOO—ooo

MESSAGES-CLÉS

- L'Office a reçu 6 292 plaintes en 2021-2022. Il s'agit d'une augmentation de 45 % par rapport à l'année précédente et de 72 % par rapport à 2019-2020. Il s'agit du volume le plus élevé de plaintes reçues depuis les dix dernières années.
- Les motifs de plainte les plus fréquents portent sur la langue de service (31%), les sites Web (25%) et l'affichage public (16 %).
- Le délai moyen de traitement des dossiers est de 9 mois alors qu'il était de 8 mois l'année précédente. Comme l'année 2020-2021, le traitement des dossiers de plainte a dû être interrompu plusieurs semaines durant l'année 2021-2022 en raison de la situation sanitaire, ce qui a occasionné des délais plus longs dans le traitement.
- À la suite d'un étalonnage et d'un audit des processus de traitement des plaintes, un plan d'action pour l'amélioration du traitement visant notamment la diminution des délais est en cours de réalisation.

FAITS SAILLANTS / ÉLÉMENTS D'INFORMATION

- L'Office québécois de la langue française a pour responsabilité de veiller au respect de la Charte. Il assure un traitement équitable, efficient et efficace de toutes les plaintes déposées par les citoyens et les organismes.
- Le délai de traitement des plaintes dépend de plusieurs facteurs, dont certains sont en relation avec le processus administratif et d'autres relèvent des entreprises visées par la plainte.
- Par ailleurs, l'Office catégorise les plaintes reçues selon la gravité des contraventions et leur impact sur la francisation. Les délais pour communiquer avec les entreprises et débiter le processus de correction peuvent donc varier.
- Dans le cadre du traitement de la plainte, l'Office communique avec le présumé contrevenant pour lui expliquer la nature de la contravention et lui offrir l'accompagnement nécessaire afin qu'il effectue les corrections requises dans un délai raisonnable. Le dossier de plainte est fermé lorsque l'intervention de l'Office est terminée et la situation corrigée.
- Si, à la suite des démarches de l'Office, 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. Lorsque cette action demeure sans effet, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). La décision d'intenter ou non des poursuites relèvera du DPCP.
- Au cours des dernières années, l'Office a revu l'ensemble du processus de traitement des plaintes. Il a également mis en place des mesures pour améliorer son efficience, offrir un meilleur service aux plaignants et aux présumés contrevenants, mieux gérer les risques associés à ses activités et accompagner davantage les entreprises dans leurs démarches de correction.
- Le respect des droits linguistiques des personnes étant fondamental, l'Office a mis en place une série de mesures pour accompagner davantage les plaignants dans leur démarche, notamment en leur donnant accès à un service d'accompagnement pour remplir le formulaire de plainte, en leur envoyant des communications simplifiées et en leur permettant d'être informés du traitement et du résultat de leur plainte. Des travaux ont également commencé afin d'améliorer le délai de traitement des plaintes. De plus,

Étude des crédits 2022-2023

FICHE D'APPOINT

5.4.3. – TRAITEMENT DES PLAINTES – DELAIS DE TRAITEMENT, SUIVI ET PLAN D'AMELIORATION

ooo—OOO—ooo—OOO—ooo

l'Office partage plus d'informations sur les plaintes reçues et le résultat des interventions de l'Office notamment en diffusant sur son site le nom des entreprises condamnées. Il accroît également la communication et la collaboration avec les partenaires et met en place des opérations de surveillance visant les secteurs d'activités les plus problématiques.

- L'Office a procédé en 2021-2022 à un étalonnage des pratiques d'organismes de l'Administration ayant un mandat similaire de traitement des plaintes. Les pratiques à l'égard de la gestion de la relation avec le plaignant, notamment les informations qui lui sont partagées et celles qui sont disponibles sur le site Web, ainsi que les processus de traitement des plaintes ont été analysés.
- Par ailleurs, un audit du processus de l'Office quant au traitement des plaintes a été réalisé par un cabinet externe afin de dégager les avenues d'amélioration du traitement et des délais associés. Des recommandations relatives à la méthode de calcul des délais ont ainsi été dégagées. Elles concernent, à l'image de ce qui est fait dans d'autres organismes, l'identification des principales phases de traitement et mènent à faire la distinction entre les étapes du traitement sous la responsabilité de l'Office (comme la réception, l'analyse de la plainte et la communication avec l'entité visée) de celles qui sont de la responsabilité du contrevenant (comme les délais de correction des éléments en contravention). Les délais seraient, de plus, calculés en jours ouvrables plutôt que calendaires.
- À la suite de ces deux démarches, l'Office a élaboré un plan d'action qui vise principalement l'amélioration des délais de traitement des plaintes ainsi que la modification de la méthode de calculs de ces délais.

ÉTAPES À VENIR

- Le plan d'action pour l'amélioration du traitement des plaintes, qui vise notamment la diminution du délai de traitement, en cours de réalisation, se poursuivra en 2022-2023.

Préparée par :	Johanne Guérin, DPLF
Secteur :	DGREA
Vérifiée par :	Josée Saindon, directrice générale
Approuvée par :	Ginette Galarneau, présidente-directrice générale
Date :	2022-04-13