

Rapport d'étape sur le processus de traitement des plaintes de l'Office québécois de la langue française

RAPPORT D'ÉTAPE SUR LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPEL DU MANDAT

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été mandaté pour vérifier le processus de traitement des plaintes, des inspections et des enquêtes de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Objectifs du mandat :

- Établir un constat sur les façons de faire au sein de l'OQLF, notamment sur l'encadrement du processus d'enquête découlant de plaintes visant des entreprises ainsi que sur l'application de ce processus;
- Formuler des recommandations pour améliorer la situation à court terme;
- Formuler toute autre recommandation permettant d'améliorer les interventions auprès de la clientèle et les façons de faire de l'OQLF.

Critères d'évaluation :

- Les processus sont efficaces, efficaces et économiques;
- Les systèmes de contrôle et de gestion de l'organisation permettent de livrer les résultats et d'assurer la qualité des services attendus;
- Les pratiques sont conformes aux lois, règlements, politiques et directives;
- Tout autre critère jugé pertinent à la lumière de l'analyse.

Procédés de vérification :

- Analyse d'un échantillon de dossiers sélectionnés comprenant plusieurs dossiers médiatisés;
- Rencontres avec des membres du personnel de l'OQLF, dont des inspecteurs et des enquêteurs;
- Examen de divers documents, notamment ceux liés au traitement des plaintes.

PRINCIPAUX CONSTATS

Le présent rapport d'étape fait état des premiers constats. Un rapport de vérification sera déposé aux autorités au terme du processus complet de vérification.

Les constats portent principalement sur les modalités d'intervention de l'OQLF de même que sur l'encadrement du personnel et des outils mis à leur disposition pour assurer l'application de la Charte de la langue française et de ses règlements.

MODALITÉS D'INTERVENTION

Approche d'intervention

À la lumière des dossiers examinés, l'OQLF a, dans le traitement d'une plainte, une approche d'intervention davantage axée sur des démarches d'enquête que sur des démarches collaboratives. Un meilleur équilibre entre les approches paraît souhaitable.

À cet égard, l'entreprise qui fait l'objet d'une enquête pour un manquement à la Charte est considérée d'entrée de jeu comme une possible contrevenante.

Règle générale, une entreprise visée par une plainte reçoit la visite d'un représentant de l'OQLF sans en avoir été informée au préalable. La lettre remise lors de cette visite mentionne une possible infraction à la Charte, sans autre précision. Au cours de l'intervention, l'entreprise est peu informée de la démarche et du processus d'enquête dont elle fait l'objet.

Après l'inspection et s'il y a constat d'un manquement à la Charte, l'entreprise est informée par écrit de la disposition qu'elle enfreint et des correctifs à apporter. Si l'entreprise ne donne pas suite, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales pour que celui-ci intente, s'il y a lieu, une poursuite pénale. S'il n'y a pas de manquement à la Charte, le dossier est fermé sans que l'entreprise en soit informée.

Recommandation

Renouveler l'approche et les modalités d'intervention afin qu'elles soient davantage axées sur la collaboration, la transparence et le service à la clientèle. Pour ce faire, il faut porter une attention particulière au fait de :

- Considérer l'entreprise visée par une possible infraction comme un client engagé dans une démarche de conformité à la Charte;
- Communiquer avec l'entreprise préalablement à une visite;
- Informer et expliquer à l'entreprise les différentes étapes du processus de traitement des plaintes;
- Instaurer des lignes directrices, basées sur des critères concrets, pour établir le plan correctif de l'entreprise et les délais nécessaires à sa réalisation;
- Concevoir un format officiel et standard pour le plan correctif qui devra être transmis à l'entreprise;
- Aviser l'entreprise de l'état d'avancement ou de la fermeture de son dossier.

Communications

Bien qu'il existe des lettres types, il semble qu'elles doivent faire l'objet d'ajustements pour répondre aux différentes situations. L'information transmise est imprécise et le texte est rédigé dans un langage peu accessible. Les communications sous forme de courrier électronique ne sont pas normalisées.

Par ailleurs, les étapes de communication ne sont pas systématiques et liées au processus de traitement.

Recommandations

- Établir des étapes systématiques de communication qui correspondent à celles du processus de traitement;
- Normaliser et simplifier les communications écrites.

Recours en cas d'insatisfaction ou de désaccord

L'OQLF n'a pas de répondant à la qualité des services qui permet aux entreprises d'exprimer une insatisfaction et ne dispose pas de mécanismes qui permettent aux entreprises de signifier un désaccord.

Recommandation

Désigner un répondant à la qualité des services et mettre en place des mécanismes au sein de l'OQLF afin de permettre aux entreprises d'exprimer un désaccord.

ENCADREMENT ET OUTILS

Interprétation de la Charte et de ses règlements

Dans certains cas, une application rigide de la Charte et de ses règlements est constatée.

Il existe peu de balises formelles pour s'assurer que l'application de la Charte et de ses règlements prenne en compte l'objet, l'importance et l'impact du manquement.

En l'absence de balises au regard de certaines dispositions de la Charte, des rencontres périodiques ont lieu pour discuter de l'interprétation de la loi. Les interprétations qui en résultent ne sont pas consignées.

Le *Grand dictionnaire terminologique* constitue la principale référence utilisée par le personnel de l'OQLF.

Recommandations

- Entreprendre des travaux afin de mieux baliser l'interprétation et l'application de la Charte et de ses règlements;
- Permettre un traitement différencié des plaintes en fonction de la particularité du cas et de la finalité recherchée;
- Fournir au personnel des outils additionnels d'aide à la décision tels que des directives d'interprétation et d'application de la Charte et de ses règlements, destinés à l'usage du personnel de l'OQLF et rendus publics;
- Évaluer la possibilité d'utiliser d'autres outils de référence tels que les dictionnaires d'usage courant en plus du *Grand dictionnaire terminologique*.