



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Procédure de traitement des plaintes – Charte de la langue française

2025-09-15

Contexte

La Commission d'accès à l'information (Commission) est un organisme visé à l'Annexe I de la Charte de la langue française, RLRQ, c. C-11 (Charte). La Commission est assujettie à la Charte ainsi qu'aux règlements pris en vertu de celle-ci. Ainsi, elle doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte, qui prévoit que la Commission doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte. Elle porte exclusivement sur le traitement des plaintes adressées directement à la Commission.

Champ d'application

La Procédure décrit et encadre la démarche à suivre lorsqu'il y a une plainte sur un possible manquement aux obligations auxquelles la Commission est tenue en vertu de la Charte ou de ses règlements.

Les membres de la Commission et son personnel, y compris les étudiants, stagiaires et les contractuels, sont tenus de se conformer à la présente Procédure.

Encadrement légal, réglementaire et administratif

L'application de la Procédure est encadrée par :

- Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11);
- Directive du ministre de la Langue française;
- Politique linguistique de l'État;
- Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche (RLRQ, c. C-11, r. 5.1);
- Règlement sur la langue de l'Administration (RLRQ, c. C-11, r. 8.1);
- Règlement modifiant le Règlement sur la langue de l'Administration (Décret 621-2025) ;
- Règlement modifiant le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche (Arrêté numéro 2025-001 du ministre de la Langue française);
- Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français.

Définitions

Aux fins de la présente Procédure, les définitions suivantes s'appliquent :

- Plainte : Toute communication écrite qui concerne un manquement allégué aux obligations de la Commission en vertu de la Charte ;
- Plainte recevable : Une plainte est recevable lorsqu'elle vise une situation couverte par les dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements ;

- Plainte irrecevable : Une plainte est irrecevable lorsqu'elle ne vise pas les dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements. Une plainte est irrecevable lorsqu'elle contient des propos à caractère haineux, abusifs, frivoles, diffamatoires ou est manifestement faite de mauvaise foi ;
- Plainte fondée : Une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement à une obligation prévue par une disposition de la Charte ou de l'un de ses règlements d'application.
- Plainte interrompue : La plainte est considérée interrompue par la personne plaignante lorsque cette dernière n'a pas donné suite à sa plainte malgré les différentes tentatives faites par la Commission pour obtenir les renseignements requis ou lorsqu'elle informe la Commission de son intention de ne pas poursuivre les démarches ;
- Plainte fermée : La plainte est considérée fermée lorsqu'une décision en lien avec le manquement allégué à la Charte a été rendue et que toutes les étapes prévues à la procédure sont complétées.
- Émissaire de la langue française : La personne désignée au sein de la Commission, responsable de déléguer le traitement des plaintes en lien avec la Charte à l'aide-émissaire et d'assurer la liaison avec le ministère de la Langue française ;
- Aide-émissaire de la langue française : La personne désignée par l'émissaire de la langue française pour traiter l'ensemble des plaintes reçues, réaliser l'analyse, proposer les mesures correctrices, effectuer le suivi et produire les rapports nécessaires ;
- Manquement : Tout acte, omission ou pratique de la Commission qui contrevient aux dispositions de la Charte ou de ses règlements.

Processus de traitement des plaintes

Dépôt d'une plainte

Toute personne souhaitant déposer une plainte relative à un manquement aux obligations de la Charte doit le faire par écrit, idéalement en utilisant le [formulaire de plainte](#).

La plainte doit être transmise à la Commission par l'un des moyens suivants :

- Par courriel : qualiteservices@cai.gouv.qc.ca
- Par la poste : 525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9

La plainte doit contenir les informations suivantes pour être traitée :

- Nom, prénom et coordonnées (adresse, téléphone, courriel) de la personne qui dépose la plainte;
- Description détaillée du manquement allégué (quoi, quand, où, comment);
- Tout document pertinent à l'appui de la plainte (photos, copies de documents, captures d'écran, etc.)
- Date du manquement allégué.

Recevabilité et traitement d'une plainte

L'aide-émissaire est la personne attitrée au traitement des plaintes.

Dès la réception d'une plainte, l'aide-émissaire en accuse réception dans les 5 jours ouvrables.

Pour qu'une plainte soit recevable, elle doit :

- Porter sur les dispositions de la Charte ou de ses règlements d'application;

- Ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoires ni être faite de mauvaise foi;
- Ne pas être abusive, ni frivole;
- Être transmise conformément à la procédure établie;
- Contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

Si la plainte est jugée irrecevable par l'aide-émissaire, celui-ci en informe la personne plaignante par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant l'analyse, en motivant les raisons de l'irrecevabilité. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

Analyse de fondement d'une plainte

Afin de déterminer si la plainte est fondée, l'aide-émissaire procède à une analyse des faits en :

- Communiquant avec les services ou les personnes concernées au sein de la Commission pour recueillir les informations nécessaires et obtenir leur version des faits et les documents pertinents;
- Évaluant la conformité des pratiques ou des communications de la Commission aux exigences de la Charte.

Détermination des mesures correctrices

Lorsqu'un manquement a été constaté, l'émissaire ou l'aide-émissaire obtient la collaboration du gestionnaire de l'unité concernée ou la personne concernée pour identifier les mesures correctrices appropriées pour remédier la situation et éviter qu'elle se reproduise. Ces mesures peuvent inclure, sans s'y limiter :

- La modification d'un document, d'un affichage ou d'une communication;
- La révision d'une procédure interne;
- La sensibilisation ou la formation du personnel.

Transmission de la décision et suivi de la mise en œuvre des mesures correctrices

L'aide-émissaire, une fois l'analyse terminée, communique la décision à la personne plaignante et lui indiquant les démarches que la Commission entreprendra pour corriger la situation.

L'aide-émissaire assure le suivi de la mise en œuvre des mesures correctrices et documente l'ensemble du processus de traitement de la plainte dans un registre des plaintes.

Rôles et responsabilités

Présidente :

- Approuve la présente procédure ;
- Assure la mise en œuvre de la présente procédure et fait le suivi des recommandations incluses dans les rapports produits par l'émissaire de la langue française ou de l'aide émissaire ;

Émissaire de la langue française :

- Désigne l'aide-émissaire au traitement des plaintes et au rapport annuel ;
- Assure la liaison avec le ministère de la Langue française ;

- Collabore avec l'aide-émissaire dans la gestion des enjeux liés à l'application et au respect des dispositions de la Charte ;
- S'assure que le personnel de la Commission soit sensibilisé au rôle exemplaire de l'État en matière linguistique.

Aide-émissaire de la langue française :

- Reçoit et enregistre les plaintes ;
- Accuse réception et analyse la recevabilité des plaintes ;
- Analyse le bien-fondé des plaintes et fait les vérifications nécessaires ;
- Collabore avec le gestionnaire des unités concernées pour identifier les manquements et déterminer les mesures correctrices ;
- Assure le suivi des mesures correctrices ;
- Sensibilise le personnel de la Commission au rôle exemplaire de l'État en matière linguistique;
- Produit un rapport annuel au Comité directeur sur les plaintes reçues ;
- Agit comme personne-ressource pour toute question liée à la Charte.

Gestionnaires :

- Font connaître la présente procédure au personnel sous leur responsabilité ;
- Mettent en œuvre les mesures correctrices appropriées et en assurent le suivi dans leur unité respective.

Membres et personnel

- Collaborent au respect de l'application de la Charte et des directives de la Commission ;
- Répondent aux demandes d'information de l'émissaire ou de la personne responsable désignée dans le cadre d'une plainte.

Protection des renseignements personnels

La Commission s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte. Conformément aux procédures et aux dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, l'accès aux renseignements personnels et à tout renseignement concernant une personne plaignante est limitée aux seules personnes autorisées.

Mise à jour de la Procédure et entrée en vigueur

La présente procédure est mise à jour au moins tous les 5 ans. Elle peut être révisée avant cette échéance lorsque des changements apportés à la Charte ou à ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugés nécessaire par la Commission ou le ministère de la Langue française. La présente procédure entre en vigueur dès son adoption par le Comité de direction.