

<b>Responsable de la mise à jour :</b>	<b>Direction des communications</b>
<b>Diffusion :</b>	<b>Portail Intranet et site Web de l'Assemblée nationale</b>
<b>Approbation le :</b>	<b>27 mars 2023</b>
<b>Révision le :</b>	

---

## **1. OBJET**

L'Assemblée nationale du Québec doit, conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi. La présente procédure décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

## **2. CHAMP D'APPLICATION**

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de l'Assemblée nationale, relativement à tout manquement de l'Assemblée nationale aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application. La procédure s'applique à l'Assemblée nationale, conformément à l'annexe I de la *Charte de la langue française*, dans l'exercice de ses activités autres que celles nécessaires à sa fonction délibérative ou à l'exercice de son pouvoir législatif et de son pouvoir de surveillance<sup>1</sup>.

## **3. CADRE JURIDIQUE**

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente procédure :

- la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11);
- les règlements pris en vertu de la *Charte de la langue française*;

---

<sup>1</sup> Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par l'Assemblée nationale pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La procédure ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par l'Assemblée nationale que toute personne peut, conformément au chapitre I du titre III.1 de la *Charte de la langue française*, transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin qu'elles soient soumises au commissaire à la langue française en vertu de l'article 192 de la *Charte de la langue française*.

- la Politique linguistique de l'État;
- la Directive linguistique de l'Assemblée nationale;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).

## **4. PRINCIPES**

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à l'Assemblée nationale concernant ses manquements aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un de ses règlements dans le cas où ces dispositions s'appliquent à l'Assemblée nationale.

L'Assemblée nationale accueillera avec ouverture les sources d'insatisfaction et vise à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente procédure. L'Assemblée nationale préconise une approche proactive dans la gestion des plaintes et veillera ainsi à corriger les situations qui ne seraient pas conformes ou à faire les suivis appropriés pour se conformer aux obligations de la *Charte de la langue française*.

## **5. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT**

### **5.1 Transmission d'une plainte à l'Assemblée nationale**

#### **5.1.1 Dépôt d'une plainte**

Toute personne peut porter plainte à l'Assemblée nationale si elle est d'avis que l'Assemblée nationale ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte de la langue française* ou d'un de ses règlements.

La plainte peut être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site Web de l'Assemblée nationale. Le formulaire peut être retourné par la poste ou par courriel. Une plainte peut également être formulée par téléphone. L'Assemblée nationale rend accessible sur son site Web toute l'information nécessaire au dépôt d'une plainte.

La personne responsable des plaintes linguistiques ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'elle reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, la personne responsable des plaintes linguistiques communique avec la personne qui a fait la plainte, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

### **5.1.2 Recevabilité et traitement d'une plainte**

La recevabilité de toute plainte est évaluée par la personne responsable des plaintes linguistiques. Pour être recevable, une plainte doit :

- porter sur les dispositions de la *Charte de la langue française* applicables à l'Assemblée nationale;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi;
- ne pas être abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- être transmise conformément à la procédure établie;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

La personne responsable des plaintes linguistiques informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

Lorsque la plainte est jugée irrecevable, la personne responsable des plaintes linguistiques avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

Lorsque la plainte est jugée recevable, la personne responsable des plaintes linguistiques en avise la personne plaignante. La personne responsable des plaintes linguistiques établit le ou les manquements aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un de ses règlements. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par l'Assemblée nationale en vue de corriger la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour réaliser l'analyse de la plainte.

Dans un délai de 60 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, la personne responsable des plaintes linguistiques réalise un suivi de la mise en œuvre des interventions annoncées à la personne plaignante ou l'informe des résultats des interventions réalisées. Selon l'ampleur des interventions à réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé.

## **5.2 Transmission d'une demande de révision à l'Assemblée nationale**

### **5.2.1 Dépôt d'une demande de révision**

Toute personne plaignante peut soumettre une demande de révision à la personne responsable de l'audit interne lorsqu'elle est en désaccord avec le traitement réalisé par la personne responsable des plaintes linguistiques. Les demandes de révision doivent être transmises directement à la personne responsable de l'audit interne par courriel, par la poste ou par téléphone, aux coordonnées indiquées sur le site Web de l'Assemblée nationale.

La personne responsable de l'audit interne envoie un accusé de réception à la personne demandeuse dans les cinq jours ouvrables suivant le dépôt de sa demande de révision, à moins que celle-ci soit anonyme.

Toute demande de révision reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, la personne responsable de l'audit interne communique avec la personne qui a fait la demande, si elle n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la demande.

### **5.2.2 Recevabilité et traitement d'une demande de révision**

La recevabilité de toute demande de révision est évaluée par la personne responsable de l'audit interne. Pour être recevable, une demande de révision doit :

- porter sur les dispositions de la *Charte de la langue française* applicables à l'Assemblée nationale;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi;
- ne pas être abusive, frivole ou manifestement mal fondée;
- être transmise conformément à la procédure et aux délais établis;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

Lorsqu'une demande de révision est jugée recevable, la personne responsable des plaintes linguistiques transmet à la personne responsable de l'audit interne, dans les 10 jours ouvrables, tous les documents ayant mené à sa décision ainsi que ses observations concernant la plainte traitée.

La personne responsable de l'audit interne dispose de 20 jours ouvrables à compter de la réception des observations de la personne responsable des plaintes linguistiques pour transmettre sa recommandation au secrétaire général. Elle peut disposer d'un délai supplémentaire si la complexité du dossier le justifie, auquel cas la personne responsable des plaintes linguistiques ainsi que la personne demandeuse en sont informées.

Le secrétaire général dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception des observations de la personne responsable de l'audit interne pour transmettre sa décision motivée par écrit à la personne demandeuse, à la personne responsable des plaintes linguistiques et à la personne responsable de l'audit interne.

## **6. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Dans le cadre du traitement des plaintes, l'Assemblée nationale s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

## **7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **7.1 Secrétaire général**

- Rend la décision finale sur les demandes de révision après considération des recommandations de la personne responsable de l'audit interne.
- Approuve la présente procédure.

### **7.2 Directrice des communications**

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte de la langue française* et en assure la mise à jour.
- Désigne, de pair avec le secrétaire général, la personne responsable des plaintes linguistiques au sein de l'équipe de la Direction des communications et lui attribue les mandats indiqués à l'article 7.4.
- En vertu de l'article 128.2 de la *Charte de la langue française*, transmet annuellement au commissaire à la langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes.

### **7.3 Gestionnaires des unités administratives**

- Collaborent avec la personne responsable des plaintes linguistiques en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par cette dernière.
- Mettent en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de la personne responsable des plaintes linguistiques, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

### **7.4 Personne responsable des plaintes linguistiques**

- Assure la réception, le suivi et le traitement des plaintes.
- Procède à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes reçues.
- Communique à la personne plaignante les résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte.
- Procède à l'analyse de la plainte et établit les manquements aux obligations de l'Assemblée nationale au regard de la *Charte de la langue française* ou de ses règlements.
- Communique avec les unités administratives afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec elles, établit les mesures correctrices à mettre en œuvre.
- Collabore avec la personne responsable de l'audit interne lors d'une demande de révision par la personne plaignante.
- Produit le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la *Charte de la langue française*.

## 7.5 Personne responsable de l'audit interne

- Assure la réception, le suivi et le traitement des demandes de révision.
- Examine l'analyse réalisée par la personne responsable des plaintes linguistiques et émet des recommandations au secrétaire général, le cas échéant.
- Communique avec les unités administratives pour obtenir des informations additionnelles concernant la situation faisant l'objet de la plainte.
- Communique à la personne plaignante les résultats de la révision effectuée.

## 8. MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE

La présente procédure est mise à jour au moins tous les trois ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la Loi doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

## 9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur à la date de sa signature par le secrétaire général. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

*Original signé*

---

Siegfried Peters  
Secrétaire général

30 mars 2023

---

Date