

DOC-INFO

**SUJET : PROCÉDURE POUR DÉPOSER UNE PLAINTE
AUPRÈS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES**

Destinataire : Conseil de direction

Date : Le 22 février 2016

MISE EN CONTEXTE

À la demande du Conseil de direction (CD), ce document explicatif a été développé afin d'outiller les membres du CD en les informant sur la procédure de dépôt de plaintes au Commissariat aux langues officielles (CLO). Comme la FJCF s'est engagée à continuer d'alimenter la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles en informant la jeunesse de leurs droits linguistiques, ce document vient donc appuyer directement l'enjeu sur « **L'avenir de la Loi sur les langues officielles** » de la stratégie de positionnement politique de la Plateforme PAR et POUR la jeunesse.

Ce document s'adresse à toute personne intéressée à connaître la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès du CLO. Ainsi, vous y trouverez l'information de base concernant le processus de dépôt d'une plainte. Toutefois, comme ce document se veut un résumé des grandes lignes directrices, pour en connaître davantage sur le dépôt d'une plainte ou sur le Commissariat aux langues officielles, nous vous invitons à visiter le site internet du CLO : <http://www.clo-ocol.gc.ca/fr/index>.

Pourquoi le Commissariat aux langues officielles?

Le Commissariat aux langues officielles (CLO) a pour mandat de **faire respecter la Loi sur les langues officielles dans les institutions fédérales** qui y sont assujetties, ainsi que de **promouvoir la dualité linguistique** dans tous les aspects de la société.



Graham Fraser a été nommé commissaire aux langues officielles en octobre 2006 pour une période de sept ans. En octobre 2013, le mandat de M. Fraser a été reconduit pour trois années additionnelles.

Le commissaire aux langues officielles du Canada est un agent du Parlement. Il relève donc directement du Parlement et est appuyé par le Commissariat aux langues officielles. Le commissaire a pour mandat de

prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la Loi sur les langues officielles, soit :

- **l'égalité du français et de l'anglais** au sein du **Parlement**, du **gouvernement du Canada**, de **l'administration fédérale** et **des institutions assujetties** à la Loi sur les langues officielles;
- **le maintien et l'épanouissement des communautés** de langue officielle en situation minoritaire au Canada;
- **l'égalité du français et de l'anglais** dans la société canadienne.

À titre d'ombudsman*, le commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête. Parmi les domaines d'enquête, on trouve :

- **Le droit de la population canadienne d'utiliser le français ou l'anglais pour communiquer avec les institutions fédérales** et pour en recevoir les services là où la Loi sur les langues officielles le prévoit;
- **Le droit des fonctionnaires de travailler** dans l'une ou l'autre langue officielle dans les régions désignées à cette fin;
- Le droit de tous les Canadiennes et Canadiens d'expression française ou anglaise de bénéficier des **mêmes chances d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales**.
- **Le développement et l'épanouissement des communautés** canadiennes de langues officielles en situation minoritaire ainsi que la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

*Selon le Forum canadien des Ombudsmans, « Un ombudsman est une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée et formule des recommandations à l'intention de l'organisation afin de régler le problème. »

À quoi ça sert de porter plainte

- **À faire respecter vos droits;**
 - Au Canada, la Loi sur les langues officielles établit l'égalité du français et de l'anglais, et elle vous accorde un ensemble de droits linguistiques. Il est parfaitement normal d'exiger le respect de ces droits.
- **À trouver des solutions;**
 - En tant qu'ombudsman, le commissaire mise sur la persuasion et tente d'engager un dialogue constructif avec les institutions fédérales afin de trouver des solutions appropriées, justes et durables.
- **À signaler un problème;**
 - Les plaintes constituent l'un des indicateurs de ce qui se passe dans les institutions fédérales. Ainsi, elles aident le Commissariat à travailler de concert avec les institutions fédérales pour trouver des solutions aux problèmes.
- **À sensibiliser les institutions fédérales.**
 - En portant plainte, vous contribuez à sensibiliser les institutions fédérales à ce sujet et participez à un changement de culture.

Dans quelle situation porter plainte?

Voici quelques exemples de situation :

- Vous vous rendez dans un bureau désigné bilingue, mais on vous accueille dans une seule langue officielle;
- Un bureau désigné bilingue d'une institution fédérale néglige de vous fournir des services dans la

langue officielle de votre choix;

- Vous êtes un employé d'une institution fédérale dont le bureau se trouve dans une région désignée bilingue et vous éprouvez des difficultés à employer la langue officielle de votre choix dans le cadre de votre travail;
- Vous croyez que les décisions d'une institution fédérale nuisent à l'épanouissement d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire;
- Vous trouvez que les exigences linguistiques d'un poste n'ont pas été établies objectivement compte tenu des tâches à accomplir;
- Vous estimez qu'une institution fédérale n'a pas respecté l'égalité de statut des deux langues officielles;
- Vous pensez que toute autre disposition de la Loi sur les langues officielles n'a pas été respectée.

Contre qui peut-on déposer une plainte?

La Loi sur les langues officielles s'applique :

- Aux institutions fédérales, notamment le Parlement fédéral, les sociétés d'État (VIA Rail et Postes Canada) et les ministères fédéraux ainsi qu'aux organismes et entreprises qui agissent en leur nom;
- Certaines organisations, comme Air Canada, le CN et NAV CANADA ont gardé des obligations linguistiques après leur privatisation.

Contre qui on ne peut pas déposer une plainte?

La loi sur les langues officielles ne s'applique pas sur :

- Les entreprises canadiennes privées;
- Les institutions des gouvernements provinciaux ou territoriaux;
- Les municipalités.

NB : Si vous voulez savoir si un organisme est soumis à la Loi sur les langues officielles, vous pouvez communiquer avec le bureau du CLO en composant le 1-877-996-6368.

Les étapes à suivre pour déposer une plainte

- Dès que vous croyez avoir subi une injustice liée à vos droits linguistiques. Porter plainte peu de temps après les faits facilitera le travail des personnes chargées des enquêtes. Une plainte peut être déposée au CLO aux langues officielles par plusieurs façons.
- En utilisant le formulaire de plainte en ligne (veuillez trouver le lien vers le formulaire dans les références);
- Par téléphone en composant le 1-877-996-6368;
- Par la poste;
- En personne à l'administration centrale ou dans les bureaux régionaux du CLO.

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle, sauf si vous autorisez le Commissariat à révéler votre nom.

L'information à fournir pour déposer une plainte

Communiquez avec le CLO le plus tôt possible et fournissez des renseignements détaillés, clairs et précis sur la situation. Notamment, vous devrez fournir :

- Votre nom;
- Votre numéro de téléphone;
- Votre adresse postale;
- Un résumé de l'incident ou de la situation qui comprendra la date, l'heure et l'endroit ainsi que l'institution visée;
- Toute documentation qui pourrait aider à traiter votre plainte.

Comment les plaintes sont-elles traitées au niveau du Commissariat aux langues officielles

- Le commissaire reçoit les plaintes, les examine et détermine si votre plainte peut faire l'objet d'une enquête aux termes de la Loi sur les langues officielles;
- S'il y a lieu, on ouvre une enquête. L'institution fédérale concernée est informée de la nature de la plainte déposée contre elle;
- S'il y a lieu, le commissaire recommande à l'institution visée des mesures pour remédier à la situation;
- Dans bien des cas, les recommandations du commissaire se traduisent par des gestes concrets de la part des institutions canadiennes assujetties à la Loi sur les langues officielles;
- Le commissaire aux langues officielles privilégie la persuasion et la conciliation auprès des institutions fédérales pour assurer la protection et le respect des droits linguistiques du public et des fonctionnaires fédéraux du Canada.

NB : Il peut arriver occasionnellement que l'enquête du commissaire et les recommandations qui en résultent ne donnent pas les résultats voulus. Si les résultats de l'enquête du commissaire ne satisfont pas le plaignant ou la plaignante, il ou elle peut envisager de s'adresser aux tribunaux en vertu de la Loi sur les langues officielles. Cette option est appelée le « recours judiciaire ».

Que fait le Commissariat aux langues officielles après qu'une plainte ait été déposée :

Le Commissariat aux langues officielles va :

- Enquêter sur les plaintes;
- Faire des recommandations;
- Rendre compte de ses activités au gouverneur en conseil ou fait appel à la Cour fédérale au nom du plaignant quand tout autre recours a été épuisé;
- Procède à des vérifications, des études, des recherches et des analyses afin de mesurer le rendement des institutions fédérales et recommande des mesures correctives appropriées;
- Évaluer l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire;
- Offrir des renseignements et des conseils pour aider les institutions à mettre en œuvre la Loi.

À quel genre de résultats la plainte peut-elle mener?

En fonction du problème cerné, une institution fédérale pourrait, par exemple, s'engager à :

- Rappeler à son personnel et aux gestionnaires leurs droits et leurs obligations linguistiques;
- Mieux intégrer les langues officielles dans sa planification et ses activités;
- Réviser ses pratiques et directives relatives aux communications dans les deux langues officielles;
- Allouer davantage de ressources à la traduction;
- Modifier le milieu de travail pour le rendre plus propice à l'usage des deux langues officielles;
- Revoir les exigences linguistiques d'un poste;
- Renforcer ses mesures de contrôle;

- Faire des comptes rendus réguliers au commissaire aux langues officielles.

RÉFÉRENCES

Commissariat aux langues officielles (Page consulté le 22 février 2016). Site du Commissariat aux langues officielles [en ligne], <http://www.clo-ocol.gc.ca/fr/index>

Commissariat aux langues officielles (Page consulté le 22 février 2016). « **Formulaire de plainte** » dans Site du Commissariat aux langues officielles [en ligne], <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/formweb-plainte>.

LIENS SUGGÉRÉS

- YOUTUBE : https://www.youtube.com/channel/UC-xwBQ7_iznHptqSU5Vrhzw
- FACEBOOK : <https://www.facebook.com/languesofficielles>
- Twitter : @CLOduCanada