


À quoi s'exposent les entreprises et les personnes qui refusent de se conformer à la loi ?

La loi prévoit des sanctions pour les personnes physiques et morales qui refusent de corriger les situations constituant des infractions à la Charte de la langue française.

Lorsque l'Office a signifié une mise en demeure qui ne produit aucun résultat, il transmet le dossier au Procureur général, qui décide en dernier ressort s'il y a lieu d'intenter des poursuites contre le contrevenant. Ce dernier est passible, pour chaque infraction, d'une amende de 250 \$ à 700 \$ dans le cas d'une personne physique et de 500 \$ à 1400 \$ dans le cas d'une personne morale. Toute récidive entraîne des amendes plus lourdes.



Quand le français vous tient à cœur...

 Office québécois de la langue française
Direction du traitement des plaintes
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Renseignements généraux

Téléphone : **(514) 864-2648**
(nous acceptons les frais d'interurbain)
ou
Numéro sans frais : **1 888 873-6202**
(faites ensuite le 0 pour joindre
la téléphoniste)
Télécopieur : (514) 873-3993

Pour en savoir plus
sur nos publications
et la gamme de nos services,
demandez le dépliant

Les publications et les services de l'Office

Pour tout renseignement
en ligne sur la Charte ou l'Office
québécois de la langue française

www.oqlf.gouv.qc.ca

Office québécois
de la langue
française

Québec 

C

omment faire respecter ses droits linguistiques

9



La Charte
de la langue
française

La formulation
et le traitement
des plaintes

L'Office québécois de la langue française a, entre autres, la responsabilité d'assurer le respect de la Charte de la langue française et des règlements qui en découlent. Cela signifie que l'Office peut intervenir lorsqu'il y a dérogation à une ou à plusieurs dispositions de la Charte ou des règlements.

Voici des exemples de dérogations qui justifient une demande d'intervention :

- un produit dont l'emballage ou le mode d'emploi ne sont pas en français;
- une publicité commerciale qui n'est pas en français, diffusée dans un site Web par une entreprise ayant un établissement au Québec;
- un dépliant ou un catalogue qui sont distribués au Québec uniquement dans une autre langue que le français;
- l'affichage d'un message commercial bilingue où il n'y a pas nette prédominance du français;
- un contrat d'adhésion et les documents qui s'y rattachent qui ne sont pas offerts en français;
- un logiciel ou un ludiciel offerts uniquement dans une autre langue que le français alors qu'il en existe une version française;
- une communication qui n'est pas en français, faite par un employeur à l'ensemble de son personnel.

En plus de ces exemples, toute autre dérogation à une disposition de la Charte de la langue française ou de ses règlements peut donner lieu à une intervention de l'Office québécois de la langue française.

Comment porter plainte à l'Office québécois de la langue française ?

Toute personne peut demander à l'Office d'intervenir pour assurer l'application de la loi et des règlements.

Les plaintes peuvent être envoyées par télécopie, par courriel, ou par la poste à l'adresse suivante :

Office québécois de la langue française

Direction du traitement des plaintes

125, rue Sherbrooke Ouest

Montréal (Québec) H2X 1X4

Courriel : info-plaintes@oqlf.gouv.qc.ca

Télécopieur : (514) 873-3993

De plus, toute demande doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Elle doit être faite par écrit et signée. Pour les demandes par courriel, la signature n'est pas obligatoire.
- La personne qui présente la demande doit fournir ses coordonnées, sans oublier un numéro de téléphone où on peut la joindre le jour. L'Office n'a pas le droit de dévoiler l'identité du requérant à moins d'une autorisation écrite de sa part.
- L'objet de la demande doit être décrit avec le plus de précision possible. Par exemple, s'il s'agit d'un produit, il faut en préciser la marque et la nature, et indiquer le nom du commerce où il a été acheté; s'il s'agit d'un site Web, donner l'adresse du site et le nom de l'entreprise; dans le cas d'une affiche, mentionner son contenu visuel et écrit ainsi que son emplacement.
- La personne qui fait la demande doit transmettre à l'Office tout document pertinent; si, par exemple, la demande porte sur un écrit (mode d'emploi, facture, contrat d'adhésion) ou sur un imprimé, il faut en joindre un exemplaire ou, à tout le moins, une copie.

Dans quels délais une plainte est-elle traitée ?

L'Office tient à intervenir avec diligence afin de donner suite à toutes les demandes dans les meilleurs délais. Dans certains cas, la situation peut être corrigée en quelques semaines. Dans d'autres cas, la correction peut exiger plus de temps en raison de la complexité de la situation, par exemple lorsqu'un fabricant ou un distributeur doit modifier l'emballage d'une gamme de produits.

En cas de refus d'agir, l'Office avise le plaignant de sa décision et lui en indique les motifs.

L'Office fournit également au public tous les renseignements utiles sur ses interventions.

Comment l'Office intervient-il ?

L'Office confie un mandat à un membre de son personnel. Celui-ci rappelle à l'entreprise ou l'organisme les exigences de la loi, lui signale l'infraction commise, lui demande de corriger la situation dans un délai raisonnable et, le cas échéant, lui offre des conseils dans l'application des mesures de francisation nécessaires.

L'objectif poursuivi est d'amener l'entreprise ou l'organisme à se conformer à la loi le plus rapidement possible afin de respecter le droit fondamental des Québécoises et Québécois de travailler en français et d'avoir accès aux biens et services en français.

