

A) Tableau du nombre de plaintes et de plaignants de 2006-2007 à 2014-2015

Année	Nombre de plaintes	Nombre de plaignants
2006-2007	25 784*	1 570
2007-2008	2 784	1 556
2008-2009	2 668	1 522
2009-2010	2 780	1 286
2010-2011	3 661	1 345
2011-2012	4 067	1 801
2012-2013	4 136	1 713
2013-2014	3 107	1 858
2014-2015	2 534	1 715

* Au cours de cet exercice, l'Office québécois de la langue française a reçu et inscrit 25 784 plaintes, dont 22 512 provenaient de membres d'associations vouées à la promotion du français. (Source : *Rapport annuel de gestion 2006-2007*)

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Résultats 2015-2016
(Suite 1.1.2.1) Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,8 %, une diminution de 4,2 % par rapport à l'année 2012-2013	15,2 %, une diminution de 0,6 % par rapport à l'année 2013-2014	13,8 %, une diminution de 1,4 % par rapport à l'année 2014-2015
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	4,8 %	2,9 %, une diminution de 1,9 % par rapport à l'année 2013-2014	3,5 %, une hausse de 0,6 % par rapport à l'année 2014-2015
	Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2013-2014 Travaux en vue d'optimiser le programme de soutien financier de la Stratégie commune ³ en cours Réception de 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et les organismes	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2014-2015 Mise en place d'une structure organisationnelle consacrée au développement de partenariats en francisation Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 28,3 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale ⁴ en 2011	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2015-2016 Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 31,5 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale en 2011
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques	Réalisation de plusieurs activités publiques	Réalisation de plusieurs activités publiques

3. Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.

4. Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

Au cours de l'exercice, les rapports triennaux de 1 212 entreprises ont été vérifiés. Le processus de vérification a révélé que 1 064 de ces entreprises (soit 87,8 %) avaient maintenu la généralisation de l'utilisation du français et que l'élaboration d'un plan d'action comportant des mesures correctives s'était avérée nécessaire pour 148 d'entre elles.

Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

Comme l'indique le tableau 2, en 2015-2016, 30 des 218 organismes de l'Administration non certifiés, soit 13,8 %, appliquaient un programme de francisation. Au 31 mars 2015, c'était le cas de 15,2 % de ces organismes. Une augmentation de ce pourcentage était prévue pour l'exercice 2015-2016. Il est à noter que les nouvelles entités créées par la réorganisation du secteur de la santé et des services sociaux n'ont pas encore fait l'objet de recommandations de programme de francisation. Plusieurs d'entre elles en sont encore aux premières étapes du processus de francisation et n'appliquent donc pas encore de programme. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le pourcentage d'organismes certifiés a augmenté, passant de 89 % à 91 %.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect de la Charte et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou d'un de ses règlements.

Au 31 mars 2016, 5 694 entreprises étaient certifiées. De ces entreprises, 197, soit 3,5 %, avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice, ce qui constitue une augmentation de 0,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source

Interventions sectorielles et à la source

Des interventions sont effectuées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur pour que soient influencés les décideurs à la tête de réseaux, les fabricants étrangers et les fournisseurs, qui déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs biens et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite éviter aux entreprises d'un même secteur de multiples démarches visant un même objet ou une même catégorie d'objets.

Des interventions sectorielles se sont poursuivies dans plusieurs secteurs, dont ceux de l'aérospatiale, des communications et de l'automobile. Dans le secteur de l'automobile, des discussions ont permis d'échanger de l'information sur les répercussions de la publication du Règlement modifiant le Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles (norme 101) et d'encourager l'utilisation de pictogrammes à l'intérieur de l'habitacle. Les discussions ont également porté sur de futurs enjeux de francisation, notamment l'émergence d'un nouveau type de véhicule, la voiture autonome. Une intervention a également été menée auprès d'un fournisseur de pièces de motocyclettes en raison d'un problème de francisation qui se reflète à la fois sur la langue du travail et sur la langue du commerce et des affaires.

Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2015-2016
Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	17,8 %, une hausse de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015
Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	Publication du guide <i>Les médias sociaux et la Charte de la langue française</i> Outil d'information sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office Foire aux questions sur la Charte (langue des services publics, du travail, du commerce et de l'affichage) Politique de traitement des plaintes
Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision de formulaires (renseignements généraux, analyse de la situation linguistique, rapports triennaux)

RÉSULTATS 2015-2016

Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Tout citoyen ou toute citoyenne peut déposer une plainte à l'Office lors du constat d'une possible contravention à la Charte. L'Office vérifie alors si l'objet de la plainte est fondé, auquel cas il entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour faire corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, une mise en demeure peut être envoyée à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Les plaintes sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent ou l'entité qu'elles concernent ne sont pas visées par une disposition de la Charte ou de ses règlements. Elles sont non fondées lorsque leur analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la Charte. Les plaintes irrecevables ou non fondées peuvent avoir pour origine l'incompréhension du citoyen ou de la citoyenne quant à l'application de la Charte ou de ses règlements.

Au cours des cinq dernières années, 3 400 plaintes en moyenne ont été reçues annuellement de la part du public. Cette année, 3 159 plaintes ont été déposées. Parmi celles-ci, 563, soit environ 17,8 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées, ce qui constitue une augmentation de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015. L'Office tente d'améliorer la compréhension qu'ont les plaignants et plaignantes de la Charte. Son principal outil de communication pour expliquer en quoi une plainte est irrecevable ou non fondée et, donc, pourquoi elle ne sera pas traitée, est une lettre adressée au plaignant ou à la plaignante. L'Office envoie cette lettre lorsqu'il considère que les circonstances ne justifient pas une intervention de sa part, pour éviter que de nouvelles plaintes de même nature soient formulées.