

Critères à respecter pour porter plainte

La *Loi sur les langues officielles* permet au commissaire d'enquêter sur les plaintes seulement si elles respectent les trois critères suivants :

1. La plainte implique une institution fédérale.
2. La plainte est liée à quelque chose qui est contraire à la *Loi sur les langues officielles*.
3. La plainte porte sur une situation précise.

Même si un seul de ces critères n'est pas respecté, le commissaire sera dans l'obligation de refuser la plainte.

1 La plainte implique une institution fédérale.

Votre plainte doit impliquer :

- une institution fédérale;
- une autre institution qui est tenue de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Institution fédérale

Toutes les institutions fédérales sont tenues de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Voici quelques exemples :

- le Parlement (Sénat, Chambre des communes)
- un ministère ou une agence du gouvernement fédéral
- une société d'État, comme Radio-Canada, VIA Rail ou Postes Canada
- une cour fédérale
- un organisme administratif régi par une loi fédérale (bureau, commission, conseil, commissariat, etc.)

Pour savoir si une organisation est une institution fédérale, vérifiez si elle se trouve sur ces listes :

- *Burolis* (liste des bureaux fédéraux et langues dans lesquelles les services y sont offerts)
- le *Répertoire des organisations et intérêts fédéraux*

Veuillez prendre note que ces listes ne sont pas exhaustives. Certaines organisations énumérées dans le *Répertoire des organisations et intérêts fédéraux* ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. D'autres organisations qui ne figurent pas sur ces listes pourraient également être considérées comme des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Vous avez un doute? Sachez que vous pouvez toujours porter plainte. Le commissaire vérifiera si l'organisation mentionnée dans votre plainte est tenue de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Autres institutions qui sont tenues de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*

Il y a d'autres institutions qui ne sont pas directement liées au gouvernement fédéral, mais qui sont considérées comme des institutions fédérales et qui sont

assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Voici des exemples d'autres institutions qui sont tenues de se conformer à la *Loi sur les langues officielles* :

- les ports maritimes
- les aéroports

Certaines institutions ont gardé des obligations en matière de langues officielles après leur privatisation. Voici des exemples :

- Air Canada
- Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN)
- NAV CANADA

Pour savoir si une institution est tenue de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*, vérifiez si les lois qui gouvernent cette institution comprennent des obligations linguistiques. Par exemple :

- Les obligations linguistiques d'Air Canada se trouvent dans la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*.
- Les obligations linguistiques des aéroports se trouvent dans la *Loi relative aux cessions d'aéroports*.

Vous avez un doute? Sachez que vous pouvez toujours porter plainte. Le commissaire vérifiera si l'organisation mentionnée dans votre plainte est tenue de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Cas particuliers

Plainte contre un sous-traitant ou un représentant d'une institution fédérale

Les personnes ou les organisations qui communiquent au nom d'une institution fédérale ou qui offrent des services pour le compte d'une institution fédérale sont aussi tenues de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Voici des exemples :

- Une entreprise privée, comme une firme de sondage, qui communique avec le public au nom du gouvernement
- Un organisme à but non lucratif qui offre des services au public dans le cadre d'un programme gouvernemental, comme un service d'aide au développement économique d'une communauté

Lorsque c'est le cas, l'enquête visera l'institution fédérale et non pas l'organisation ou la personne qui agit pour le compte de cette institution.

Plainte contre le Commissariat aux langues officielles

Pour éviter tout conflit d'intérêts, le commissaire ne traite pas lui-même les plaintes qui concernent le Commissariat aux langues officielles. Ces plaintes sont transmises à un enquêteur indépendant.

2 La plainte est liée à quelque chose qui est contraire à la *Loi sur les langues officielles*.

Vous pouvez porter plainte si vous jugez qu'un comportement, une pratique, une décision ou toute autre mesure prise par une institution fédérale contrevient à la *Loi sur les langues officielles*. C'est le cas si une situation :

- porte atteinte au statut officiel du français ou de l'anglais;
- porte atteinte au droit d'utiliser la langue officielle de son choix ou de recevoir des services dans la langue officielle de son choix;
- est contraire à l'esprit ou à l'objet de la *Loi sur les langues officielles*.

Vous pouvez aussi porter plainte si vous jugez qu'une décision pourrait entraîner des conséquences contraires à la *Loi sur les langues officielles*, même si cette décision n'a pas encore été annoncée publiquement, même si elle n'est pas encore entrée en vigueur et même si elle n'a pas encore entraîné de conséquences.

Par exemple, une décision de relocaliser un centre d'appel dans une autre province ou un autre territoire pourrait faire en sorte que le nouveau centre d'appel n'ait pas la capacité d'offrir des services égaux dans les deux langues officielles.

3 La plainte porte sur une situation précise.

Votre plainte doit concerner une situation précise. Vous devez expliquer en détail :

- ce que vous avez vécu;
- ce que vous savez.

Si votre plainte ne contient que des allégations vagues ou générales, elle pourrait être refusée parce que le commissaire n'a pas suffisamment d'information pour déterminer si une enquête est nécessaire.

Par exemple :

- **Allégations vagues et générales** : « XYZ Canada ne respecte pas l'égalité des deux langues officielles dans ses évaluations de langue seconde. »

Dans cet exemple, il manque des faits précis pour déterminer le problème particulier sur lequel devrait reposer l'enquête. Il faudrait expliquer en quoi exactement les évaluations ne respectent pas l'égalité des deux langues officielles. Sont-elles mal écrites ou difficiles à comprendre dans une langue? Sont-elles moins accessibles ou plus chères dans une langue que dans une autre? Sont-elles plus difficiles dans une langue comparativement à l'autre? Il faudrait aussi fournir des exemples ou des faits précis pour appuyer l'affirmation.

- **Allégations précises** : « Le 18 janvier 2019, vers 14 h 30, je me suis présenté au guichet de XYZ Canada situé au 123, nom de la rue, à Ville ABC. L'agent qui m'a servi m'a dit « Hello, bonjour », mais lorsque je lui ai demandé de l'aide en français, il m'a demandé de répéter en anglais. J'ai répété ma demande en français et il m'a répondu « I'm sorry, there's nothing I can do ». J'ai ensuite continué tant bien que mal en anglais et

réussi à obtenir les services que je demandais, mais je n'ai pas été servi dans la langue officielle de mon choix. »