



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
PUBLICS

TRANSPARENCE
ÉQUITÉ
SAINE CONCURRENCE

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Décembre 2023

Table des matières

1.	Objectif et cadre légal-----	3
2.	Qualification de la plainte-----	3
2.1	Qui peut déposer une plainte? -----	3
2.2	Sur quoi doit porter la plainte?-----	3
3.	Procédure de réception d'une plainte -----	3
3.1	Transmission de la plainte -----	3
3.2	Réception de la plainte -----	4
3.3	Retrait de la plainte -----	4
4.	Traitement d'une plainte-----	4
4.1	Recevabilité -----	4
4.2	Analyse de la plainte -----	4
5.	Transmission de la décision-----	5
6.	Plainte à l'Office québécois de la langue française -----	5
7.	Protection des renseignements personnels -----	5

1. Objectif et cadre légal

L'Autorité des marchés publics (l' « AMP ») est un organisme visé à l'Annexe I de la *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11 (la « Charte »). L'AMP est assujettie à la Charte ainsi qu'aux règlements pris en vertu de celle-ci. Ainsi, elle doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte, qui prévoit que l'AMP doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte.

2. Qualification de la plainte

2.1 Qui peut déposer une plainte?

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations auxquelles l'AMP est tenue en vertu de la Charte ou de ses règlements peut déposer une plainte.

Tout membre du personnel de l'AMP peut également déposer une plainte.

2.2 Sur quoi doit porter la plainte?

La plainte doit porter sur une ou des disposition(s) de la Charte ou de ses règlements applicable(s) à l'AMP et qu'elle ne respecterait pas.

3. Procédure de réception d'une plainte

3.1 Transmission de la plainte

L'application de la présente procédure est confiée au Secrétariat général de l'AMP.

Toute plainte formulée à l'AMP peut être transmise au moyen du formulaire prévu à cet effet et disponible sur le site Internet de l'AMP.

La plainte peut être transmise à l'adresse : sg@amp.quebec

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Nom et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, si divulgués;
- Le ou les manquement(s) allégué(s) aux obligations de l'AMP prévues à la Charte ou à ses règlements;
- Faits à l'appui de la plainte;
- Documents au soutien de la plainte, le cas échéant (photographies, captures d'écran, copies de documents, etc.)

Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, le traitement de la plainte pourrait être affecté si l'AMP estime qu'elle n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations. De plus, aucun suivi ne pourra être fait sans coordonnées.

3.2 Réception de la plainte

Dès réception de la plainte, l'AMP transmet un accusé de réception à la plaignante ou au plaignant.

3.3 Retrait de la plainte

Une plaignante ou un plaignant peut, en tout temps au cours du traitement, retirer la plainte qu'elle ou il a déposée en transmettant un courriel à l'adresse sg@amp.quebec. Son intention de retirer sa plainte doit y être clairement indiquée.

Lors d'un retrait, l'AMP envoie une confirmation écrite au plaignant de la fermeture de son dossier de plainte.

4. Traitement d'une plainte

4.1 Recevabilité

Le Secrétariat général analyse la recevabilité de la plainte.

Une plainte est jugée irrecevable lorsque, mais non limitativement :

- elle est jugée abusive, frivole ou manifestement mal fondée à sa face même;
- elle ne porte pas sur une disposition de la Charte ou de ses règlements applicable à l'AMP;
- la plaignante ou le plaignant refuse de fournir les renseignements nécessaires à son traitement.

Le Secrétariat général informe la plaignante ou le plaignant de la recevabilité de sa plainte, dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme.

4.2 Analyse de la plainte

La plainte jugée recevable est analysée par le Secrétariat général avec diligence.

Au besoin et si la plainte n'a pas été transmise de façon anonyme, l'AMP communique avec la plaignante ou le plaignant pour préciser les motifs invoqués dans la plainte ou obtenir tout document jugé nécessaire aux fins du traitement adéquat de la plainte.

5. Transmission de la décision

Au terme de son analyse, l'AMP transmet par écrit sa décision à la plaignante ou au plaignant et indique :

- Les mesures qui ont été ou qui seront prises par l'AMP afin de remédier au(x) manquement(s), si la plainte est accueillie;
- Les motifs de rejet, si la plainte est rejetée.

6. Plainte à l'Office québécois de la langue française

La présente procédure ne porte que sur le traitement des plaintes adressées directement à l'AMP.

Conformément au chapitre I du titre III.1 de la Charte, toute personne peut transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) une plainte relative à tout manquement à une obligation de la Charte.

Pour plus d'information, veuillez consulter le site Internet de l'OQLF :

<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/plaintes/>

7. Protection des renseignements personnels

Des renseignements personnels, tels que les nom et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, peuvent être recueillis durant le processus de traitement d'une plainte.

L'AMP s'engage à respecter la confidentialité et à s'assurer de la protection des renseignements personnels recueillis conformément à sa politique de confidentialité¹ et dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels.

Toute personne concernée par un renseignement personnel détenu par l'AMP peut y avoir accès et le faire rectifier conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1). Pour plus d'informations, veuillez consulter la section Accès à l'information du site Internet de l'AMP : <https://amp.quebec/acces-information/>

¹ <https://amp.quebec/politique-de-confidentialite/>