

RECOURS ET MOYENS PRIVÉS DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

**LE DROIT
LINGUISTIQUE
À VOTRE PORTÉE**
DOCUMENT PRODUIT PAR
LA CLINIQUE JURIDIQUE
LA CLÉ DE VOS DROITS,
UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE



DROIT LINGUISTIQUE
FORMATION | INFORMATION | ACCOMPAGNEMENT

UDS Université de
Sherbrooke

Le présent document a été conçu dans le cadre d'un projet commun entre la Clinique la Clé de vos droits et la Société nationale de l'Estrie. Il fut réalisé par le professeur Guillaume Rousseau et Me Déborah Montambault-Trudelle, avec l'aide de Marc-Antoine Larivée et Simon Desgardin pour la rédaction et la recherche.

Sa réalisation fut possible grâce à l'aide financière accordée par l'Office québécois de la langue française.

CLÉ DE VOS DROITS

La Clé de vos droits offre un service gratuit d'information juridique. Ce service est dispensé bénévolement par des personnes étudiantes en droit de l'Université de Sherbrooke. Ces dernières peuvent vous fournir de l'information de nature juridique ou encore vous orienter vers des ressources spécialisées.

Pour plus d'information sur le service d'accompagnement et de formation en droit linguistique, n'hésitez pas à visiter notre site Internet :

USherbrooke.ca/droit/cle-droits

Ou à communiquer avec nous par courriel :

cle.francais.droit@USherbrooke.ca

Notre page Facebook :

Facebook.com/cledevosdroits.USherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
Qu'est-ce que le droit linguistique au Québec et comment l'interprète-t-on?	4
À qui s'applique la <i>Charte de la langue française</i> ?	5
À QUI M'ADRESSER POUR DÉPOSER UNE PLAINTE?	6
Les différents organismes publics	6
L'Office québécois de la langue française	7
L'Office de la protection du consommateur	9
La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.....	11
La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	13
Les ordres professionnels.....	14
Le Barreau du Québec (ordre professionnel des avocates et des avocats)	15
L'Ordre des comptables professionnels du Québec (CPA)	16
La Chambre des notaires du Québec.....	17
Le parcours général d'une plainte auprès d'un ordre.....	18
Les recours devant les tribunaux	19
LES MOYENS PRIVÉS DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	20
La négociation	20
La médiation	21
L'arbitrage	21
GLOSSAIRE	22
CONTACTS	23
LIENS UTILES	23

INTRODUCTION

Le présent guide a pour vocation d'aider les entrepreneurs, les travailleurs et les autres justiciables à connaître les moyens pour assurer le respect de leurs droits linguistiques. Il vise aussi à proposer des bonnes pratiques qui, sans être obligatoires, sont recommandées.



QU'EST-CE QUE LE DROIT LINGUISTIQUE AU QUÉBEC ET COMMENT L'INTERPRÈTE-T-ON?

Le droit linguistique* est une branche du droit comprenant l'ensemble des règles et « des droits fondamentaux dont disposent les membres d'une communauté linguistique tels que le droit à l'usage privé et public de leur langue, le droit à une présence équitable de leur langue dans les moyens de communication et le droit d'être accueilli dans leur langue dans les organismes officiels »¹.

En 1977, le gouvernement du Québec a adopté la *Charte de la langue française* (aussi connue sous le nom de « *Loi 101* »). Cette loi vise à protéger et promouvoir la langue française au Québec. De ce texte législatif découlent de nombreux droits linguistiques applicables à l'ensemble des citoyens. La *Charte de la langue française* (ci-après *CLF*) reconnaît que le français est la langue de l'administration et de la législation aussi bien que la langue normale et habituelle de l'enseignement, du travail, des communications, du commerce et des affaires.

En 2022, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, aussi connue sous le nom de « *Loi 96* ». Celle-ci est une véritable mise à jour de la *CLF* et d'autres lois, dont la *Charte des droits et libertés de la personne* et la *Loi constitutionnelle de 1867*.

Des droits linguistiques fondamentaux liés au français sont protégés et mis en œuvre par la *CLF* qui doit donc être interprétée en fonction de ces droits. Logiquement, le principe de la loi favorable au français est d'interprétation large alors que les exceptions favorables à d'autres langues sont d'interprétation stricte. La *CLF* établit en effet comme fondement principal ceci : « Le français est la langue officielle du Québec. Seule cette langue a ce statut. Le français est aussi la seule langue commune de la nation québécoise et constitue l'un des fondements de son identité et de sa culture distincte » (1 *CLF*). En revanche, elle mentionne aussi que dans les cas où elle n'exige pas l'usage exclusif du français, on peut continuer à employer à la fois cette langue et une autre langue (89 *CLF*). Cependant dans les cas où elle autorise la rédaction de textes à la fois en français et dans d'autres langues, le français doit figurer d'une façon au moins aussi évidente que toute autre langue (91 *CLF*).

À RETENIR :

- Le droit linguistique québécois est encadré principalement par la *CLF*.
- La *CLF*, aussi appelée *Loi 101*, a été modifiée en 2022 par *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, aussi appelée *Loi 96*.
- Le principe de la *CLF* est celui du français seule langue officielle du Québec et ce principe est d'interprétation large. Des exceptions, d'interprétation stricte, peuvent coexister avec ce principe et être pertinentes dans les cas où il est clair qu'elles s'appliquent.

1 Thésaurus de l'activité gouvernementale, Gouvernement du Québec, <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=4491>



À QUI S'APPLIQUE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE?

La *CLF* s'applique à toutes les personnes, tant *morales** que *physiques**, qui exercent des activités au Québec. Autrement dit, tous les citoyens ont des droits et obligations en vertu de la *CLF*, mais toutes les entreprises qui exercent des activités au Québec ont des obligations. La *CLF* prévoit également les règles applicables aux organismes de l'administration publique.

À RETENIR :

- La *CLF* s'applique à toutes les personnes physiques ou morales qui exercent leurs activités au Québec.

À QUI M'ADRESSER POUR DÉPOSER UNE PLAINTE?

Lorsque vous constatez ce qui pourrait constituer un manquement à une disposition de la *CLF*, il vous est possible de porter plainte auprès de différents organismes. Voici un petit guide pour vous accompagner dans votre démarche.

LES DIFFÉRENTS ORGANISMES PUBLICS

NOUVEAU DROIT LOI 96 : ENTRÉE EN VIGUEUR 1^{ER} JUIN 2022

L'article 128.1 *CLF* dispose que les organismes publics visés par la politique linguistique de l'État doivent se doter d'un système de réception et de traitement des plaintes portant sur des violations potentielles de la *CLF*. En d'autres termes, si vous pensez qu'un organisme de l'administration n'a pas respecté les règles établies par la *CLF*, vous avez le droit de déposer une plainte. L'organisme en question doit alors de son côté disposer d'un mécanisme permettant de traiter votre plainte de façon adéquate. Cette obligation qui incombe aux organismes publics énoncés vise à garantir que vos droits linguistiques soient respectés et défendus.



L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

L'Office québécois de la langue française (ci-après « OQLF ») a notamment pour mission d'assurer le respect de la CLF, sous réserve des pouvoirs conférés au ministre de la Langue française et au Commissaire à la langue française.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE À L'OQLF?

1) S'ASSURER DE LA COMPÉTENCE DE L'ORGANISME

Conformément à l'article 165.15 CLF, l'OQLF reçoit les plaintes relatives à tout manquement aux dispositions de la CLF. À cet égard, il traite des plaintes et des dénonciations ayant trait aux domaines suivants :

- **Langue de service** : Service délivré en personne, au téléphone, par courriel, par l'intermédiaire d'une boîte vocale, etc.
- **Produit** : Logiciel, jeu électronique, emballage d'un produit, document d'accompagnement, etc.
- **Web** : Document électronique, site Web, publicité dans un courriel ou un site Web, etc.
- **Imprimé publicitaire** : Dépliant, brochure, catalogue, annuaire commercial, lettre, prospectus, publicité figurant dans un journal ou une revue, etc.
- **Document commercial, administratif ou professionnel** : Document commercial ou administratif transmis par une entreprise, un organisme de l'administration publique ou un membre d'un ordre professionnel. Par exemple, facture, reçu, relevé de compte, contrat, rapport, règlement, formulaire, avis, etc. (à noter que pour certaines questions liées au commerce, à l'administratif ou aux professionnels, l'Office de la protection du consommateur (ci-après OPC) ou les ordres professionnels peuvent être compétents).
- **Langue du travail ou offre d'emploi** : Communication de l'employeur, réunion, formation, logiciel utilisé au travail, document de travail, bulletin de paie, relevé d'emploi, offre d'emploi ou de promotion, etc. (à noter que pour certaines questions liées au travail, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après « CNESST ») ou la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après « CDPDJ ») peuvent être compétentes).
- **Affichage public ou commercial** : Enseigne, nom d'entreprise, panneau de signalisation, pancarte, affiche, etc.

La plainte peut être d'intérêt personnel (vous concernant) ou d'intérêt collectif (concernant toute la population).

2) RECUEILLIR ET CONSERVER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES

Il est important de fournir à l'OQLF le plus d'information possible au soutien de votre plainte ou de votre dénonciation. Par exemple, il est possible de transmettre des documents, photos, images ou vidéos pour appuyer et soutenir votre plainte.

3) RÉDIGER ET DÉPOSER LA PLAINTÉ

Rédaction de la plainte :

La plainte peut être faite verbalement ou par écrit.

Si la plainte est faite par écrit, cela prend la forme d'un formulaire rempli en ligne qui limite les explications à 2500 caractères. Toutefois, il est possible de joindre des pièces comme un document contenant des explications. Il ne faut pas tenter d'expliquer le droit, mais plutôt se concentrer sur les faits pertinents. À la suite de la réception de votre plainte, l'OQLF vous transmettra, dans un délai de 20 jours ouvrables, un avis de la date de cette réception précisant le numéro du dossier ouvert suivant celle-ci.

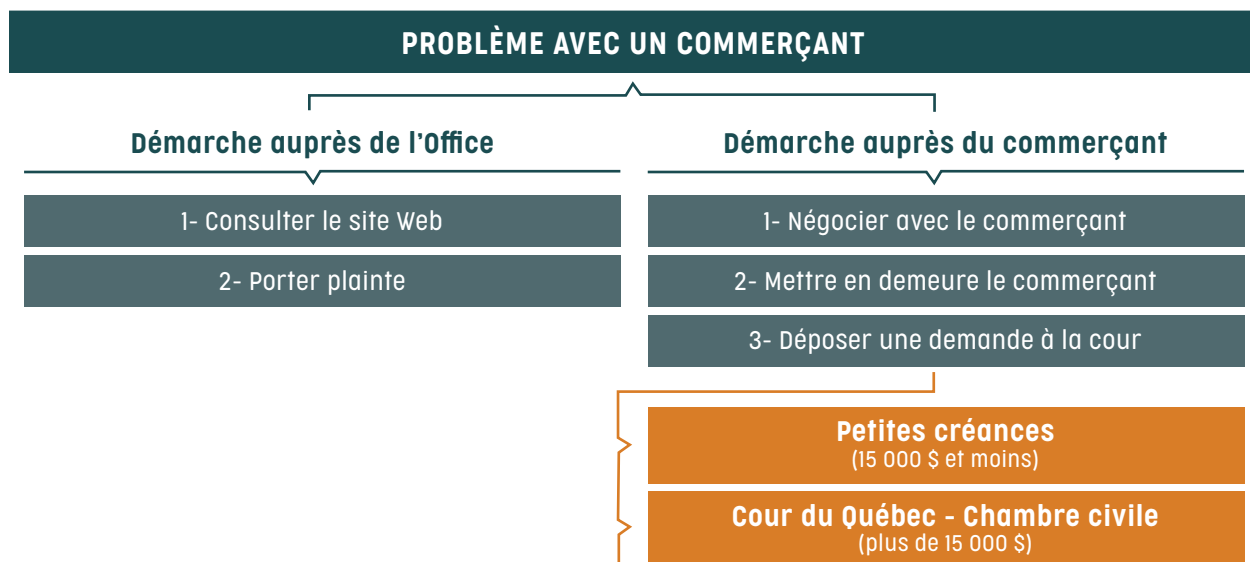
Dépôt de la plainte :

- **En ligne :**
Lien Web : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/>
- **Version papier :**
Pour l'obtenir, communiquer avec le 514 873-6565 ou le 1 888 873-6202, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Pour plus d'information, consulter le lien suivant :
<https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/faq.html>

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'OPC protège les consommateurs et surveille l'application de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « LPC »), ainsi que celle de ses règlements.



Source : opc.gouv.qc.ca

L'OPC est de ce fait compétent pour :

- Recevoir et traiter les plaintes des consommateurs portant notamment sur l'art. 26 LPC
- Réaliser des enquêtes
- Déposer des poursuites contre les commerçants fautifs pour maintenir une concurrence saine

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ À L'OPC?

1) S'ASSURER DE LA COMPÉTENCE DE L'ORGANISME

L'OPC est compétent pour traiter les plaintes liées à la LPC, et notamment celles liées à une infraction à l'article 26 de ce texte. Cette dernière disposition, modifiée avec l'entrée en vigueur de la Loi 96, lie protection du consommateur et défense de ses droits linguistiques.

L'article 26 dispose en effet que les contrats de consommation et les documents connexes doivent être rédigés en français. Une version dans une autre langue peut être établie, mais seulement si une version française a d'abord été remise au consommateur, et ceci sans frais. En cas de divergence entre les versions, celle favorisant le consommateur prévaut.

Cette obligation vise plus particulièrement certains types de contrats de consommation, lesquels doivent être constatés par écrit (par exemple : contrat conclu par un commerçant itinérant, contrat de crédit, contrat de vente d'une auto ou d'une moto, droits d'hébergement en temps partagé, enseignement, entraînement, etc.).

Les sanctions applicables aux manquements à cette exigence linguistique sont énoncées aux articles 271 et 272 du même texte. Ceux-ci prévoient entre autres la possibilité pour le consommateur de demander l'annulation du contrat qui n'est pas rédigé en français, mais également le droit d'exiger des dommages-intérêts.

IMPORTANT : En communiquant avec l'OPC, un agent vous informera au sujet de vos droits et recours. En revanche, la responsabilité de faire les démarches auprès du commerçant VOUS revient.

2) RECUEILLIR ET CONSERVER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES

Il est essentiel au préalable d'avoir en votre possession le contrat, ainsi que tout autre document pertinent pour appuyer votre demande.

3) DÉPÔT DE LA PLAINTE

Il est possible de communiquer avec l'OPC par téléphone ou par écrit.

- **Par téléphone :**
Service téléphonique du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Montréal	514 253-6556
Québec	514 253-6556
Trois-Rivières	819 371-6400
Saguenay	418 695-8427
Gatineau	819 772-3016
Sherbrooke	819 820-3694
Saint-Jérôme	450 569-7585
Ailleurs au Québec et au Canada	1888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

- **Par écrit, en ligne :**
<https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/consommateur/#tab2>

Processus de plainte (organigramme de l'Office de la protection du consommateur)
(<https://www.opc.gouv.qc.ca>)

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

La CDPDJ a compétence pour les plaintes concernant la discrimination ou le harcèlement en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne (ci-après « CDLP »).

Par exemple, on ne peut discriminer ou harceler une personne en raison de sa langue (l'usage du français est notamment visé) selon les articles 10 et 10.1 CDLP.

Et, en matière d'emploi :

« Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classifications d'emploi. » (16 CDLP).

À NOTER :

NOUVEAU DROIT LOI 96 : ENTRÉE EN VIGUEUR 1^{ER} JUIN 2022

Selon l'article 45.1 CLF, tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de discrimination ou de harcèlement parce qu'il ne maîtrise pas ou peu une langue autre que le français, parce qu'il revendique d'utiliser cette langue ou qu'il a exigé le respect d'un droit en matière de français au travail.

En cas de réception d'une plainte en lien avec ce motif, l'OQLF la transfère à la CNESST, laquelle la transfère ensuite à la CDPDJ (article 165.17 CLF).



COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ À LA CDPDJ?

1) S'ASSURER DE LA COMPÉTENCE DE L'ORGANISME

- Le harcèlement ou la discrimination doit avoir eu lieu au Québec.

2) RECUEILLIR ET CONSERVER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES

Il est important de conserver toute preuve ou tout élément susceptible de démontrer la discrimination ou le harcèlement.

Vous devrez fournir :

- Faits, gestes, paroles ou autres éléments problématiques
- Dates importantes
- Noms et coordonnées des témoins, le cas échéant
- Autres démarches entreprises, le cas échéant

3) DÉPOSER LA PLAINTÉ

Le dépôt de la plainté peut se faire à l'aide d'un formulaire en ligne :
<https://plainte.cdpcj.qc.ca/fr>

Pour toutes questions concernant la plainté : 1 800 361-6477

LA COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

NOUVEAU DROIT LOI 96 : ENTRÉE EN VIGUEUR 1^{ER} JUIN 2022

La CNESST traite de nombreuses situations juridiques concernant l'emploi.

L'article 47 CLF vise un recours pour pratique interdite et est notamment accessible à la personne qui se voit exiger la connaissance d'une autre langue que le français pour pouvoir rester ou accéder à un poste.

La CNESST est aussi compétente pour recevoir les plaintes visant la discrimination ou le harcèlement au travail lié à la langue française.

ATTENTION : le travailleur visé par une convention collective est tenu de faire valoir ses droits par le biais des recours prévus par cette même convention, et non auprès de la CNESST.

Quel que soit le cas de figure, l'OQLF reste compétent pour recevoir les plaintes. Au besoin, il se chargera de transmettre à la CNESST la plainte formulée par le travailleur non syndiqué, ou dirigera le travailleur syndiqué vers l'association qui le représente (165.17 CLF).

Nous vous invitons à consulter notre guide *Le français, langue du travail* pour obtenir de plus amples informations sur la question.

1) RESPECTER LES DÉLAIS REQUIS

Il est recommandé de déposer votre plainte dans les plus brefs délais pour ne pas perdre vos droits. Le délai pour déposer une plainte pour pratique interdite à la CNESST est de 45 jours à partir de la pratique que vous désirez dénoncer. Le délai pour déposer une plainte pour harcèlement psychologique est de deux ans à partir de la dernière manifestation.

2) RECUEILLIR ET CONSERVER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES

Il est important de conserver toute preuve ou tout élément susceptible de démontrer la situation qui fait l'objet de votre plainte.

3) DÉPÔT DE LA PLAINTÉ

Le dépôt de la plainte peut se faire à l'aide d'un formulaire en ligne :
<https://servicesenligne.cnesst.gouv.qc.ca/plainteCNESST>

Pour toutes questions concernant les recours : www.cnesst.gouv.qc.ca

LES ORDRES PROFESSIONNELS

Un ordre professionnel est un organisme regroupant les membres d'une même profession afin de réguler son exercice et ainsi assurer un service de qualité au public. Chaque ordre professionnel possède son propre mécanisme de traitement des plaintes. Il est donc important de s'informer auprès de l'ordre professionnel en question de la procédure concrète qu'il vous faudra appliquer.

Les ordres professionnels et leurs membres ont des obligations linguistiques à respecter. Par exemple, il incombe aux ordres professionnels et à leurs membres de veiller à ce que leurs services soient disponibles en français (30 CLF). De plus, il convient de rappeler que toute personne a le droit d'exiger des ordres professionnels et de leurs membres qu'ils communiquent en français avec elle (article 2 CLF).



En outre, les membres des ordres professionnels doivent fournir en français et sans frais de traduction tout avis, opinion, rapport, expertise ou autre document qu'ils rédigent à toute personne autorisée à les obtenir et qui leur en fait la demande (30.1 CLF).

Ils doivent également avoir du français une connaissance appropriée à l'exercice de la profession et la maintenir tant qu'ils sont titulaires d'un permis délivré par un ordre professionnel (35.1 CLF). Le **nouvel article 59.1.3 du Code des professions**, entré en vigueur avec la Loi 96, dispose à cet égard que toute infraction à l'article 35.1 CLF constitue un acte dérogatoire à la profession.

Le non-respect de ces obligations linguistiques peut justifier le dépôt d'une plainte à un ordre professionnel ou auprès de l'OQLF.

Puisqu'il est impossible de détailler la procédure spécifique à chacun des 46 ordres professionnels que compte le Québec, voici les procédures de trois ordres parmi ceux les plus concernés par les nouvelles dispositions de la CLF : le Barreau du Québec, l'Ordre des comptables professionnels du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

LE BARREAU DU QUÉBEC (ORDRE PROFESSIONNEL DES AVOCATS)

Si vous souhaitez porter plainte contre un avocat pour un manquement aux obligations linguistiques enchâssées dans le Code des professions, voici comment se déroule le processus :

Tout d'abord, rédigez une lettre de plainte. Celle-ci doit préciser les raisons de votre dénonciation, le nom et l'adresse professionnelle complète de l'avocat concerné, la date des faits reprochés, ainsi que vos coordonnées personnelles (votre adresse postale, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur le cas échéant et votre adresse courriel). Assurez-vous de joindre à votre lettre une copie de tous les documents pertinents.

Une fois que la rédaction de votre lettre est achevée, vous pouvez l'envoyer au Bureau du Syndic du Barreau soit :

- **Par voie postale :**
Montréal : Bureau du Syndic, 445, boul. Saint-Laurent, Montréal (Québec), H2Y 3T8.
Québec : Bureau du Syndic, 76, rue Saint-Paul, bureau 300, Québec (Québec), G1K 3V9.
- **Par télécopieur :**
Montréal : 514 954-3478
Québec : 418 692-4407
- **Par courriel :** Syndic@barreau.qc.ca.

Une fois votre plainte reçue, le Bureau du Syndic l'examinera et décidera si elle est fondée. Le cas échéant, le Bureau mènera une enquête et rassemblera les preuves nécessaires.

Si le Bureau juge que les preuves sont suffisantes, il déposera une plainte officielle auprès du Conseil de discipline. Le Bureau du Syndic représentera alors votre plainte devant le Conseil, en cherchant à démontrer que l'avocat a bien commis un manquement à ses obligations linguistiques. Il convient de souligner que ce processus n'entraîne aucun coût pour vous. Le Bureau du Syndic vous informera de sa décision par écrit, le délai de traitement variant selon la complexité du dossier et du nombre d'enquêtes en cours.

En revanche, si le Bureau décide de ne pas porter plainte, il vous fournira une explication écrite des motifs de sa décision.

L'ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS DU QUÉBEC (CPA)

Pour porter plainte contre un Comptable Professionnel Agréé (CPA), notamment pour un manquement à ses obligations linguistiques prévues dans le Code des professions, voici le cheminement que vous devrez suivre :

Tout d'abord, il vous faudra rédiger une plainte. Cette lettre devra comprendre votre nom, votre adresse, le nom du CPA contre qui vous portez plainte, le manquement que vous souhaitez dénoncer et les circonstances dans lesquelles il s'inscrit. Assurez-vous d'y apposer votre signature et d'y joindre, si possible, tous les documents pertinents.

Au surplus, un formulaire est mis à la disposition du public sur le site de l'Ordre afin de faciliter cette opération : <https://cpaquebec.ca/fr/grand-public/plaintes-et-recours/demande-denquete/etape-1/>

Vous devrez ensuite faire parvenir votre plainte au Syndic de l'Ordre des CPA du Québec :

- **Par voie postale :**
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Bureau du Syndic,
5 Place Ville-Marie, bureau 800, Montréal (Québec), H3B 2G2
- **Par courriel :** Syndic@cpaquebec.ca

Dès réception de votre plainte, le Syndic (ou un Syndic adjoint) se penchera sur votre demande. Si elle lui semble justifiée, il procédera à une enquête. Celle-ci peut être initiée soit à la demande du conseil de l'Ordre, soit de la propre initiative du Syndic.

À la suite de cette enquête, si le Syndic juge que votre plainte est fondée, il déposera alors une plainte officielle devant le comité de discipline de l'Ordre des CPA. Ce comité, qui agit en tant que tribunal indépendant, a la charge d'examiner les plaintes déposées par le Syndic. Le professionnel contre qui la plainte a été déposée sera ensuite convoqué à une audience devant le comité, où il aura l'opportunité de se défendre. Si le comité conclut que le CPA n'a pas respecté ses obligations linguistiques, il pourra alors imposer diverses sanctions, allant de l'amende à la suspension, voire à la révocation de son droit d'exercer.

Si la plainte n'est pas fondée, le Syndic vous avisera des raisons justifiant sa décision et le dossier sera fermé.

LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC

Si vous estimez qu'un notaire au Québec n'a pas respecté les exigences linguistiques que lui impose le Code des professions, vous pouvez engager une procédure pour faire valoir vos droits. Voici comment cela fonctionne :

Tout commence par une plainte de votre part, dans laquelle vous expliquez en détail la raison de votre dénonciation. Vous indiquerez votre nom, votre adresse et le nom du notaire concerné. Vous décrierez précisément le manquement que vous reprochez au notaire et dans quelles circonstances celui-ci s'est déroulé. N'oubliez pas de signer cette lettre et d'y joindre tous les documents qui pourraient aider à comprendre la situation.

Au surplus, un formulaire est mis à la disposition du public sur le site de la Chambre afin de faciliter cette opération : <https://www.cnq.org/formulaire-de-demande-denquete-et-ou-dinformation/>

Une fois la rédaction de votre plainte achevée, vous la ferez parvenir au Syndic de la Chambre des notaires du Québec soit :

- **Par voie postale** : Chambre des notaires du Québec, Bureau du syndic, 101-2045, rue Stanley Montréal (Québec) H3A 2V4
- **Par courriel** : syndic@cnq.org

Le Syndic (ou l'un de ses adjoints) examinera votre plainte. Si votre dossier semble sérieux, une enquête sera lancée. C'est le conseil de l'Ordre qui peut demander une telle enquête, mais le Syndic peut aussi décider de le faire de son propre chef.

Si, à l'issue de l'enquête, le Syndic estime que votre plainte est fondée, il la portera devant le comité de discipline de la Chambre des notaires. Le notaire que vous viserez sera alors convoqué à une audience devant son comité où il aura l'opportunité de se défendre. Si le comité estime que le notaire a bien enfreint une disposition du Code des professions ayant trait aux droits linguistiques, il pourra lui infliger diverses sanctions, allant de l'amende à la suspension, voire une interdiction d'exercer.

Si le Syndic considère en revanche que la plainte n'est pas recevable, un avis vous sera envoyé pour vous en expliquer les motifs et le dossier sera fermé.

LE PARCOURS GÉNÉRAL D'UNE PLAINTE AUPRÈS D'UN ORDRE

Sous réserve des spécificités propres à chacun des 46 ordres professionnels, le cheminement d'une plainte contre un de ses membres se présente généralement de la manière suivante :



Lorsqu'une plainte est formulée contre un professionnel, elle est d'abord reçue par le secrétaire du comité de discipline. La plainte doit être rédigée par écrit et être appuyée du serment de celui ou celle qui porte plainte. Elle doit décrire de manière sommaire la nature de l'infraction reprochée au professionnel, ainsi que les circonstances de temps et de lieu où elle a eu lieu.

La plainte peut être portée par le Syndic (ou un Syndic adjoint) s'il estime qu'elle est justifiée. De la même manière, toute autre personne est en droit de porter plainte. Il convient de noter que les plaignants bénéficient d'une protection contre toute poursuite judiciaire dès lors que leur plainte est déposée de bonne foi.

Dans certains cas, la plainte peut demander la radiation provisoire du professionnel.

Une fois la plainte rédigée et déposée, le secrétaire du comité de discipline se charge de la signifier au professionnel concerné. Celui-ci doit alors comparaître par écrit, soit personnellement, soit par l'intermédiaire d'un avocat, dans les dix jours (10) suivant la signification de la plainte. Il est alors demandé au professionnel de reconnaître ou de ne pas reconnaître la faute qui lui est reprochée.

Si la plainte demande la radiation provisoire du professionnel, une audition doit être organisée dans les dix jours (10) suivant sa signification.

Enfin, il est important de noter que toute partie ou tout témoin convoqué devant le comité de discipline a le droit d'être assisté ou représenté par un avocat.

RECOURS DEVANT LES TRIBUNAUX

Bien qu'il soit recommandé de privilégier les modes de prévention et de règlement des différends au préalable, puis d'entreprendre le processus de plainte de l'organisme spécialisé approprié selon les circonstances, il reste possible de mener un recours devant les tribunaux de droit commun.

NOUVEAU DROIT LOI 96 : ENTRÉE EN VIGUEUR 1^{ER} JUIN 2022

L'article 204.17 *CLF* prévoit la possibilité, pour toute victime d'une atteinte à un droit linguistique fondamental défini aux articles 2 à 6.2 *CLF*, de faire cesser celle-ci par voie d'injonction. Toutefois, mentionnons que le deuxième alinéa de cet article exclut les atteintes à l'article 5, et donc au droit du consommateur d'être informé et servi en français, commises par les entreprises offrant des biens et des services, qui employaient moins de cinq salariés au moment de l'infraction.

Par ailleurs, l'article 204.18 *CLF* ouvre la voie à un recours en annulation pour les actes, dont les contrats, qui contreviennent aux dispositions de la *CLF*.

En matière contractuelle, l'article 204.20 *CLF* offre à la victime d'une infraction à la *CLF* la possibilité de réduire son obligation corrélative, proportionnellement aux dommages-intérêts auxquels elle pouvait prétendre.

En dehors de ces recours, une action devant les tribunaux de droit commun est également pertinente lorsque l'éventail de sanctions civiles, administratives et pénales mis à disposition des organismes publics par la *CLF* n'est pas suffisant pour réparer le préjudice subi par un justiciable. Elle peut notamment être envisagée lorsque la victime d'une infraction à la *CLF* désire obtenir une réparation pécuniaire (dommages-intérêts compensatoires, dommages moraux, dommages punitifs...).



LES MOYENS PRIVÉS DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les Moyens Privés de Prévention et de Règlement des Différends (MPPRD) sont des alternatives non judiciaires à la résolution de conflits, où les parties s'engagent à prévenir ou régler un différend sans recourir à des procédures officielles. Ces méthodes peuvent être utilisées en complément ou en dehors des recours officiels prévus par la loi, tant qu'elles ne cherchent pas à contourner des règles d'ordre public. Par exemple, un employé congédié pour des raisons linguistiques interdites peut chercher un règlement à l'amiable avec son employeur en privé, en plus d'avoir un recours formel devant la CNESST.

Il existe trois principales catégories de MPPRD : la négociation, la médiation et l'arbitrage. Quelle que soit la méthode utilisée, elle est guidée par des principes fondamentaux d'équité pour assurer une procédure juste et équitable.



LA NÉGOCIATION

La négociation est le plus informel des MPPRD. Elle consiste en une série d'échanges, de discussions et de concessions entre les parties, visant à parvenir à un accord. Contrairement à la médiation et à l'arbitrage, la négociation se fait directement entre les parties, sans l'intervention d'une tierce personne neutre.

Si les parties parviennent à un accord par la négociation, cet accord devient un contrat entre elles. Pour renforcer sa mise en application, les parties peuvent choisir de formaliser cet accord en un contrat de transaction, bien que ce ne soit pas une obligation.

LA MÉDIATION

La médiation est un autre MPPRD. Les deux parties en litige font ici le choix d'exposer leur problème, leurs opinions et leurs ressentis à une tierce partie, le médiateur. Ce dernier n'a pas pour mission de trancher le conflit, mais bien d'aider et d'accompagner les parties en cause à résoudre le problème. Une solution est cherchée ensemble, en tenant compte des attentes et des volontés de chacun. L'objectif est donc de renouveler la relation et de trouver une solution qui soit « juste », non pas au sens juridique du terme, mais dans le sens où celle-ci satisfait toutes les parties au litige.

Dans certaines situations, un organisme comme la CNESST peut prévoir lui-même une médiation lors d'un conflit en milieu de travail. C'est le cas lorsqu'il y a une plainte en vertu de l'art. 47 CLF.

La Commission peut, avec l'accord des parties, nommer une personne pour tenter de régler la plainte (47.1 CLF).

L'ARBITRAGE

L'arbitrage est une méthode de résolution de conflit où les parties impliquées choisissent une personne tierce, l'arbitre, pour prendre une décision définitive concernant leur litige. C'est une alternative aux procédures judiciaires traditionnelles qui peut être plus rapide et flexible, mais potentiellement plus coûteuse. La décision de l'arbitre, appelée « sentence arbitrale », est contraignante et peut être appliquée de la même manière qu'un jugement de tribunal.

En matière de droit linguistique, l'arbitrage, tout comme les méthodes de résolution de conflit énoncées précédemment, peut être utilisé pour résoudre des litiges de manière plus consensuelle et moins conflictuelle. Cependant, pour que cela fonctionne, toutes les parties doivent accepter de recourir à l'arbitrage et de le faire de bonne foi. Si une partie refuse ou si un accord ne peut être atteint, les recours formels prévus par la CLF seront alors utilisés.

Il est important de noter que l'arbitrage n'est pas approprié pour tous les types de litiges. Par exemple, il n'est généralement pas utilisé pour les affaires impliquant un organisme public.

GLOSSAIRE

Pour mieux vous aider à comprendre certains termes juridiques utilisés, vous pouvez vous référer au présent glossaire :

- **Acquittement** : Conclusion d'une instance décisionnelle déclarant l'accusé non coupable des faits qui lui sont reprochés.
- **Conseil de discipline** : Instance décisionnelle d'un ordre professionnel dont l'objectif est de vérifier si une règle a été transgressée par un membre de l'ordre.
- **Déontologie** : Ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession.
- **Droit linguistique** : Ensemble des règles et « des droits fondamentaux dont disposent les membres d'une communauté linguistique tels que le droit à l'usage privé et public de leur langue, le droit à une présence équitable de leur langue dans les moyens de communication et le droit d'être accueilli dans leur langue dans les organismes officiels ».
- **Intimé** : Nom donné à la personne contre laquelle a été engagée une procédure/une plainte.
- **Ordre professionnel** : Organisme regroupant des membres d'une même profession afin de réguler cette profession, et ainsi assurer un service garanti et de qualité au public.
- **Parties** : Désigne les personnes qui sont impliquées dans un différend. Les parties généralement impliquées sont le demandeur (ou le poursuivant) et le défendeur.
- **Personne morale** : Entité légalement constituée, dotée d'une personnalité juridique indépendante de celle de ses membres et à qui la loi reconnaît des droits et des obligations.
- **Personne physique** : Être humain, individu.
- **Plaignant** : Nom donné à la personne qui engage une procédure/une plainte contre une autre partie.
- **Plainte** : Acte par lequel la victime d'une infraction (ou son représentant) porte ce fait à la connaissance de l'autorité compétente.
- **Plainte recevable** : Plainte répondant à tous les critères d'admissibilité, et qui est donc reçue pour être analysée.
- **Plainte jugée abusive** : Plainte clairement injustifiée.
- **Syndic** : Membre indépendant d'un ordre professionnel chargé de recevoir et d'analyser les plaintes, de mener des enquêtes et de porter plainte au Conseil de discipline d'un ordre, le cas échéant.

CONTACTS

→ Clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke

La clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke offre des services gratuits à tous les citoyens, entreprises ou organisations de la région de Montréal, de Longueuil et de Sherbrooke.

- Site Internet : <https://www.usherbrooke.ca/clinique-mediation/>
- Téléphone : 450 463-1835, poste 65515
- Courriel : clinique.mediation@USherbrooke.ca

→ Equijustice

Équijustice offre une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation.

- Site Internet : <https://equijustice.ca/fr>
- Téléphone : 514 522-2554
- Courriel : info@equijustice.ca

LIENS UTILES

Office québécois de la langue française :

Le site offre des renseignements juridiques destinés au grand public afin de répondre à des questions générales sur le droit linguistique au Québec. Il sert aussi à soumettre des plaintes concernant un droit linguistique.

Site Internet : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/accueil.aspx>

Éducaloi :

Le site de l'organisme Éducaloi offre des renseignements juridiques destinés au grand public. Il explique notamment comment la Charte de la langue française fonctionne et à qui acheminer des plaintes linguistiques.

Site Internet : <https://educaloi.qc.ca/capsules/la-charte-de-la-langue-francaise/>

Office de la protection du consommateur :

Le site offre des renseignements juridiques destinés au grand public afin de répondre à des questions générales sur le droit de la consommation au Québec. Il sert aussi à soumettre des plaintes concernant un commerçant ayant commis une infraction.

Site Internet : <https://www.opc.gouv.qc.ca/>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

Le site offre des renseignements juridiques sur la Charte des droits et libertés de la personne. Il propose plusieurs solutions à des problèmes juridiques et traite les plaintes pour discrimination ou harcèlement.

Site Internet : <https://www.cdpdj.qc.ca/fr>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) :

Le site fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect, et ce, auprès tant des travailleurs que des employeurs du Québec. Le traitement des plaintes en matière de travail est expliqué sur le site.

Site Internet : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr>

Législation pertinente

Charte de la langue française, RLRQ, c. C -11

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C -12

Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991

Code de déontologie des avocats, RLRQ, c. B -1, r. 3.1

Code de déontologie des comptables professionnels agréés, RLRQ, c. C -48.1, r. 6

Code de déontologie des notaires, RLRQ, c. N-3, r. 2

Code des professions, RLRQ, c. C -26

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P -40.1

Doctrine

CÔTÉ F. «Les recours et modes privés de prévention et de règlement des différends en droit linguistique» dans ROUSSEAU G. et POIRIER E., «Le droit linguistique au Québec», LexisNexis, Montréal, 2017