A. Objectif

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11), ci-après « la Charte », qui prévoit que La Financière agricole du Québec (FADQ) doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte.

B. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de la FADQ, relativement à tout manquement de la FADQ à l'une ou l'autre des obligations imposées par la Charte ou l'un de ses règlements d'application.

C. Définitions

Plainte visant un manquement aux obligations auxquelles la FADQ est tenue en vertu de la Charte

Il peut s'agir de tout manquement de la FADQ à une obligation qui lui incombe en vertu d'une disposition de la Charte ou de ses règlements d'application. La plainte peut porter notamment sur les sujets suivants :

- les droits linguistiques fondamentaux;
- le recrutement, l'embauche et la mutation;
- l'affichage;
- les documents;
- la terminologie;
- les communications orales et écrites avec les personnes physiques ou morales.

Plainte fondée

Une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits par l'émissaire démontre un manquement à une obligation prévue par une disposition de la Charte ou de l'un de ses règlements d'application. Dans le cas où cette condition n'est pas remplie, la plainte est considérée comme non fondée.

Plainte fermée par le plaignant

La plainte est considérée comme fermée par le plaignant lorsque ce dernier n'a pas donné suite à sa plainte malgré la relance faite par la FADQ pour obtenir les renseignements requis ou lorsqu'il informe la FADQ de son intention de ne pas poursuivre les démarches.

D. Rôles et responsabilités

Le président-directeur général

Le président-directeur général approuve la procédure et désigne l'émissaire de la langue française, nommé selon les termes de la Politique linguistique de l'État, en tant que responsable de l'application de la procédure.

Lorsque nécessaire, le président-directeur général voit à ce que les mesures correctives appropriées soient mises en œuvre à la suite des avis ou des recommandations qui lui sont formulés par l'émissaire.

L'émissaire de la langue française

- Est responsable de l'application de la procédure et voit à ce que le personnel de la FADQ en soit informé;

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française et en assure la mise à jour;
- Assure le traitement des plaintes;
- Transmet annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la présente procédure, et ce, en vertu de l'article 128.2 de la Charte;
- Transmet annuellement les informations nécessaires au rapport annuel de gestion de la FADQ.

Gestionnaires des unités administratives

- Collaborent avec l'émissaire en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par cette dernière;
- Mettent en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de l'émissaire, un état d'avancement.

E. Modalités

1. Formulation de la plainte

- Tout membre du personnel de la FADQ qui prend connaissance du fait qu'un interlocuteur externe se sent lésé dans ses droits prévus par la Charte ou croit qu'une obligation prévue par la Charte n'a pas été respectée par la FADQ informe cette personne de son droit de formuler une plainte auprès de la FADQ.
- Les plaintes adressées à la FADQ doivent généralement être formulées **par écrit en français**, sauf pour la personne qui est incapable de rédiger elle-même sa plainte pour laquelle la plainte verbale est acceptée. Les plaintes doivent être déposées :
    i. au moyen du formulaire prévu à cet effet et disponible sur le site Web de la FADQ;
    ii. par courriel à l'adresse directiondescommunications@fadq.qc.ca.
- La plainte doit contenir les informations suivantes :
    i. le nom et les coordonnées de la plaignante ou du plaignant, si divulgués;
    ii. le ou les manquements allégués aux obligations de la FADQ prévues à la Charte ou à ses règlements;
    iii. les faits à l'appui de la plainte;
    iv. les documents au soutien de la plainte, le cas échéant (photographies, captures d'écran, copies de documents, etc.).

2. Réception de la plainte

- La plainte est reçue par le responsable de la gestion des plaintes de la FADQ.
- Le responsable de la gestion des plaintes en accuse réception.
- La plainte est ensuite transmise par le responsable de la gestion des plaintes à l'émissaire de la langue française.

3. Examen de la plainte

- L'émissaire de la langue française analyse la plainte pour établir si elle est fondée ou non.
- Il établit au besoin, avec les secteurs concernés, les suites possibles qui peuvent être données à la plainte.

4. Communication des résultats de l'examen de la plainte

- L'émissaire communique les résultats au plaignant, dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci et indique :
    i. les mesures qui ont été ou qui seront prises par la FADQ afin de remédier au(x) manquement(s), si la plainte est accueillie;
    ii. les motifs de rejet, si la plainte est rejetée.

5. Suivi et fermeture de la plainte

- L'émissaire de la langue française fait le suivi des mesures correctives nécessaires, le cas échéant.
- L'émissaire de la langue française consigne les résultats dans un rapport d'examen de la plainte.
- Lorsque les correctifs demandés sont apportés, le cas échéant, le dossier de la plainte est fermé.

F. Révision de la procédure

La procédure fera l'objet d'une révision tous les cinq ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la Charte doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

G. Diffusion de la procédure

L'émissaire est responsable de la diffusion de la procédure au sein de la FADQ et de son application.

H. Approbation et entrée en vigueur

Cette procédure a été approuvée par l'émissaire et prend effet le 22 avril 2025.