



Directive relative à la procédure de traitement des plaintes en lien avec les manquements à la *Charte de la langue française*

**Adoptée à la séance du 13 mars 2025
Résolution :**

TABLE DES MATIÈRES

1	OBJET DE LA DIRECTIVE	3
2	CHAMP D'APPLICATION	3
3	CADRE DE RÉFÉRENCE.....	3
4	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
4.1	Émissaire de la langue française	3
4.2	Membres de direction de services	4
5	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	4
6	MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	5
6.1	Transmission d'une plainte	5
6.1.1	Dépôt d'une plainte.....	5
6.1.2	Non-recevabilité d'une plainte	5
6.1.3	Le traitement d'une plainte	5
7	CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS....	6
8	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	6

1 OBJET DE LA DIRECTIVE

La Municipalité régionale de comté de Marguerite-D'Youville (MRC), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, chapitre C-11 (*Charte*), adopter une directive de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est assujettie en vertu de cette dernière. La présente directive décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

L'organisme municipal doit également transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure comportant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées.

2 CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'adresse aux membres du personnel de la MRC qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application, incluant l'Émissaire qui est le responsable désigné pour la réception des plaintes.

La directive s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de la MRC, relativement à tout manquement de la MRC aux dispositions de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application. La directive s'applique à la MRC, conformément à l'annexe I de la *Charte*, dans l'exercice de ses activités.

3 CADRE DE RÉFÉRENCE

La directive s'inscrit dans le cadre de référence législatif suivant :

- *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C -11);
- *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (LQ 2022, c. 14);
- *Règlement sur la langue de l'Administration* (C-11, r. 8.1);
- *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (C-11, r. 5.1);
- *Politique linguistique de l'État*.

4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Émissaire de la langue française

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte* et en assure la mise à jour;
- Transmet annuellement au ministre de la Langue française, en vertu de l'article 128.2 de la *Charte*, un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes;
- Assure la réception, le suivi et le traitement des plaintes;
- Procède à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes reçues;

- Informe la personne plaignante des résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte;
- Procède à l'analyse de la plainte et établit les manquements aux obligations de la MRC au regard de la *Charte* ou de ses règlements;
- Communique avec les différents services de la MRC afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établit les mesures correctrices à mettre en œuvre;
- Produit le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la *Charte*.

La personne responsable des plaintes linguistiques à la MRC en vertu de la présente directive est l'Émissaire de la langue française (Émissaire), ou, le cas échéant, la direction générale de la MRC.

4.2 Membres de direction de services

- 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 de leur mise en œuvre.

5 PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'organisme municipal doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

La présente directive vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à la MRC concernant ses manquements aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements dans le cas où ces dispositions s'appliquent à la MRC.

La MRC accueillera avec ouverture les sources d'insatisfaction et visera à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente directive. La MRC préconise une approche proactive dans la gestion des plaintes et veillera ainsi à corriger les situations qui ne seraient pas conformes et à faire les suivis appropriés pour se conformer aux obligations de la *Charte*.

Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par la MRC pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La directive ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par la MRC que toute personne peut, conformément au chapitre I du titre III.1 de la *Charte*, transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin qu'elles soient soumises au commissaire à la langue française en vertu de l'article 192 de la *Charte*.

6 MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

6.1 Transmission d'une plainte

6.1.1 Dépôt d'une plainte

Toute personne peut porter plainte à la MRC si elle est d'avis que la MRC ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte* ou d'un de ses règlements. La plainte peut être faite au moyen d'un courriel acheminé à l'adresse électronique : infomrc@margueritedyouville.ca, en personne ou par la poste au bureau de la MRC.

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme. Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. La plainte est alors traitée par l'Émissaire désigné, ou, le cas échéant, par la direction générale.

Au besoin, l'Émissaire communique avec le plaignant ou la plaignante, si la plainte n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

6.1.2 Non-recevabilité d'une plainte

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la MRC ne sont pas traitées. Dans le cadre de la présente politique, la MRC ne traite pas non plus les plaintes :

- Qui ne sont pas liées à un possible manquement aux obligations de la *Charte* de la langue française;
- Relatives à un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la MRC;
- Relatives à un sujet relevant d'une instance gouvernementale ou municipale;
- Relatives à tout sujet relevant de la régie interne de la MRC;
- Qui sont jugées haineuses, diffamatoires ou de mauvaise foi.

Ces plaintes seront interprétées comme irrecevables.

6.1.3 Le traitement d'une plainte

L'Émissaire informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

- Lorsque la plainte est jugée irrecevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est ensuite fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

- Lorsque la plainte est jugée recevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements. Il informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par la MRC en vue de corriger la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour réaliser l'analyse de la plainte.

Dans un délai de soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, l'Émissaire réalise un suivi de la mise en œuvre des interventions annoncées à la personne plaignante ou l'informe des résultats des interventions réalisées. Selon l'ampleur des interventions à réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, l'Émissaire en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé. La décision de l'Émissaire est finale.

7 CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La MRC est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

Dans le cadre du traitement des plaintes, la MRC s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction, et ce, conformément à sa Politique encadrant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.

8 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil de la MRC, soit le **13 mars 2025**. La directive doit en tout temps être rendue disponible et accessible par une publication sur le site Internet de la MRC.