



MRC DE
L'ÎLE
D'ORLÉANS

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS QUI INCOMBENT À LA MRC DE L'ÎLE-D'ORLÉANS EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Adoptée à la séance ordinaire du Conseil de la MRC du 4 juin 2025

Résolution numéro : 2025-06-92

1. PRÉAMBULE

Le 1er juin 2022, la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (Loi 14), a été sanctionnée, modifiant ainsi la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11) (ci-après désignée la « Charte »). Depuis le 1er juin 2023, la Politique linguistique de l'État, approuvée par le gouvernement le 22 février 2023, s'applique aux organismes municipaux, selon l'annexe I de la Charte.

La MRC de L'Île-d'Orléans (ci-après désignée la « MRC »), à titre d'organisme municipal, est assujettie à ces dispositions et a le devoir d'utiliser la langue française de façon exemplaire, d'en promouvoir la qualité, et d'en assurer le rayonnement et la protection au Québec.

2. OBJECTIF DE LA PROCÉDURE

La présente procédure a pour objectif de définir les modalités de réception, d'analyse et de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations qui incombent à la MRC en vertu de la Charte de la langue française et des règlements pris en vertu de celle-ci.

Cette procédure s'inscrit dans le cadre de l'article 128.1 de la Charte, lequel prévoit que les organismes municipaux doivent adopter une procédure de traitement des plaintes en cette matière.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de la MRC, concernant un manquement de la MRC aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris pour son application.

Elle s'adresse à tous les élus, aux employés et à toute personne agissant au nom de la MRC qui pourrait être impliquée dans le processus de traitement des plaintes.

4. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente procédure, les définitions suivantes s'appliquent :

- **Plainte** : Toute communication écrite ou verbale exprimant une insatisfaction ou un grief concernant un manquement allégué aux obligations de la MRC en vertu de la Charte de la langue française.
- **Plaignant(e)** : Toute personne physique ou morale qui dépose une plainte.
- **Émissaire de la langue française** : La personne désignée au sein de la MRC, responsable du traitement des plaintes en lien avec la Charte et de la liaison avec le ministère de la Langue française.
- **Manquement** : Tout acte, omission ou pratique de la MRC qui contrevient aux dispositions de la Charte ou de ses règlements.

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La MRC s'engage à traiter toutes les plaintes avec diligence, équité, impartialité et professionnalisme, dans le respect de la confidentialité des renseignements personnels. L'objectif est d'assurer la conformité de la MRC à la Charte et d'améliorer continuellement ses pratiques linguistiques.

6. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

6.1. Dépôt d'une plainte

Toute personne souhaitant déposer une plainte relative à un manquement aux obligations de la Charte doit le faire par écrit, idéalement en utilisant le formulaire de plainte fourni en Annexe A de la présente procédure.

La plainte doit être transmise à la MRC par l'un des moyens suivants :

- Par courriel : au courriel général info@mrcio.qc.ca ou directement à l'émissaire
- Par la poste : au 2480 chemin Royal, Sainte-Famille-de-l'Île-d'Orléans, G0A 3P0
- En personne : Au bureau de la MRC, pendant les heures d'ouverture.

La plainte doit contenir au minimum les informations suivantes pour être recevable :

- Nom, prénom et coordonnées du plaignant (adresse, téléphone, courriel).
- Description détaillée du manquement allégué (quoi, quand, où, comment).
- Tout document pertinent à l'appui de la plainte (photos, copies de documents, captures d'écran, etc.).
- Date du manquement allégué.

6.2. Recevabilité et traitement d'une plainte

L'Émissaire de la langue française (ou le responsable désigné) est la personne attitrée au traitement des plaintes. Ses responsabilités incluent :

1. **Accusé de réception** : Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, l'Émissaire accuse réception de celle-ci au plaignant.
2. **Analyse de la recevabilité** : L'Émissaire examine la plainte pour s'assurer qu'elle est recevable, c'est-à-dire qu'elle contient les informations minimales requises et qu'elle relève bien des obligations de la MRC en vertu de la Charte.
 - Si la plainte est jugée irrecevable, l'Émissaire en informe le plaignant par écrit dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'analyse, en motivant les raisons de l'irrecevabilité et, si possible, en l'orientant vers l'organisme compétent si la plainte ne relève pas de la MRC (par exemple, l'Office québécois de la langue française pour d'autres organismes).
3. **Analyse de fond de la plainte** : Si la plainte est recevable, l'Émissaire procède à une analyse approfondie des faits :
 - L'Émissaire communique avec les services ou les personnes concernées au sein de la MRC pour recueillir les informations nécessaires et obtenir leur version des faits et les documents pertinents.
 - L'Émissaire évalue la conformité des pratiques ou des communications de la MRC aux exigences de la Charte.
4. **Détermination des mesures correctrices** : Si un manquement est constaté, l'Émissaire, en collaboration avec le service ou la personne concernée, identifie et recommande les mesures correctrices appropriées pour remédier à la situation et éviter sa répétition. Ces mesures peuvent inclure, sans s'y limiter :
 - La modification d'un document, d'un affichage, ou d'une communication.
 - La révision d'une procédure interne.
 - Une sensibilisation ou une formation du personnel.
5. **Communication au plaignant** : Dans un délai maximal de soixante (60) jours suivant la réception de la plainte, selon la complexité, l'Émissaire communique par écrit au plaignant les conclusions de l'analyse et, le cas échéant, les mesures correctrices qui seront mises en œuvre ou qui ont déjà été prises. Ce délai peut être prolongé en cas de complexité particulière, auquel cas le plaignant en sera informé.
6. **Suivi** : L'Émissaire assure le suivi de la mise en œuvre des mesures correctrices et documente l'ensemble du processus de traitement de la plainte.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Émissaire de la langue française :
 - Recevoir et enregistrer les plaintes;
 - Accuser réception et analyser la recevabilité des plaintes;
 - Analyser le fond des plaintes et mener les enquêtes nécessaires;

- Collaborer avec les services internes pour identifier les manquements et déterminer les mesures correctrices;
- Communiquer les conclusions et les actions au plaignant;
- Assurer le suivi des mesures correctrices;
- Produire un rapport annuel sur les plaintes traitées pour le Conseil de la MRC;
- Agir comme personne-ressource principale pour toute question liée à la Charte au sein de la MRC.
- Membres de direction de services et personnel aux postes de coordination :
 - Collaborer pleinement avec l'Émissaire en fournissant rapidement les informations et documents nécessaires à l'analyse des plaintes;
 - Mettre en œuvre les mesures correctrices décidées et en assurer le suivi dans leur service respectif;
- Ensemble du personnel :
 - Collaborer à l'application de la Charte et des directives de la MRC;
 - Répondre aux demandes d'information de l'Émissaire dans le cadre d'une plainte.

8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La MRC s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels recueillis dans le cadre du traitement des plaintes, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Seules les personnes autorisées et impliquées dans le processus de traitement de la plainte auront accès aux informations confidentielles.

9. PLAINTÉ À L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte prévue aux articles 165.15 et suivants de la Charte, qui permet de s'adresser directement à l'Office québécois de la langue française.

10. MISE À JOUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance, notamment lorsque des changements apportés à la Charte ou à ses règlements doivent être pris en compte, ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires par la MRC ou le ministère de la Langue française. Cette procédure est disponible sur le site web de la MRC et peut être consultée en version papier sur demande au bureau de la MRC.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le Conseil de la MRC et ne peut être modifiée que par l'adoption d'une nouvelle résolution à cet effet.

ANNEXE A – FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVEMENT AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Si vous estimez que la MRC de L'Île-d'Orléans n'a pas respecté ses obligations relatives à la Charte de la langue française, vous pouvez soumettre une plainte en remplissant le présent formulaire accompagné des documents nécessaires à la plainte.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE

Nom et prénom(s) : _____

Adresse de la personne plaignante : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

OBJET DE LA PLAINTE

Veillez indiquer l'objet de la plainte en cochant une des cases ci-dessous et donnez les précisions demandées dans la zone de texte se trouvant à la fin de cette section. Au besoin, veuillez joindre les documents nécessaires à l'analyse de la plainte.

- Langue de service
- Document publicitaire ou administratif
- Affichage public
- Langue de travail ou offres d'emploi
- Site internet
- Réseaux sociaux
- Système téléphonique
- Autre : _____

Veillez exposer les motifs détaillés au soutien de la plainte ou décrivez-le ou les manquement(s) à une obligation en vertu des dispositions de la Charte de la langue française. Au besoin, veuillez fournir une feuille supplémentaire pour les explications ou joindre les documents pertinents (copies, photos, etc.).

Date du manquement allégué : _____

ATTESTATION

En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.

Signature _____ **Date** : _____

Veillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel, par télécopieur, en personne ou par la poste à la MRC de L'Île-d'Orléans. Celle-ci sera traitée de façon confidentielle.