

PROVINCE DE QUÉBEC
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE
DE COMTÉ DU HAUT-RICHELIEU



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

ENTRÉE EN VIGUEUR : 8 OCTOBRE 2025

NO DE RÉOLUTION : 17684-25

Table des matières

PRÉAMBULE	3
1 OBJET DE LA PROCÉDURE	3
2 CHAMP D'APPLICATION.....	3
3 PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
4.1 Émissaire de la langue française.....	4
4.2 Personnel de la MRC.....	5
5 MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	5
5.1 Transmission d'une plainte	5
5.1.1 Dépôt d'une plainte	5
5.1.2 Non-recevabilité d'une plainte.....	6
5.1.3 Le traitement d'une plainte jugée recevable	6
6 CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	7
7 ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISE À JOUR	7

PRÉAMBULE

La Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français a été sanctionnée le 1er juin 2022. Cette loi constitue la plus grande réforme de la Charte de la langue française (Charte) (RLRQ, chapitre C-11) depuis 1977.

Afin que l'État puisse créer un puissant effet de levier en faveur du français à titre de langue officielle et commune du Québec, le devoir d'exemplarité a été inséré dans la Charte.

Les récentes modifications confèrent de nouvelles obligations à tous les organismes de l'Administration, dont la MRC du Haut-Richelieu (MRC), notamment celle prévue à l'article 128.1 de la Charte soit d'adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français.

La MRC doit également transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées.

1 OBJET DE LA PROCÉDURE

La présente procédure vise à assurer des plaintes faites auprès de la MRC concernant un manquement potentiel à ses obligations prévues à la Charte.

2 CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure 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 de la langue française (Émissaire) qui est le responsable désigné pour la réception des plaintes.

La procédure 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 procédure s'applique à la MRC, conformément à l'annexe I de la Charte, dans l'exercice de ses activités.

3 PRINCIPES GÉNÉRAUX

La MRC doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

La présente procédure 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 procédure. 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 procédure 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.

4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Émissaire de la langue française

L'Émissaire de la langue française (Émissaire) ou, le cas échéant, la direction générale de la MRC est la personne responsable des plaintes linguistiques à la MRC en vertu de la présente procédure, cette dernière ;

- 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 et/ou de ses règlements;
- Communique avec le personnel de la MRC afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et 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.

4.2 Personnel de la MRC

- Collabore 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;
- Met en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de l'Émissaire, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

5 MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française peut faire une plainte auprès de l'Émissaire ou, le cas échéant, de la direction générale de la MRC.

5.1 Transmission d'une plainte

5.1.1 Dépôt d'une plainte

La plainte peut être faite au moyen d'un courriel acheminé à l'adresse électronique : info@mchr.qc.ca. Une plainte peut également être formulée en personne ou acheminée 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 dix (10) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, mentionnant le nom, l'adresse, la date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourra être demandé relativement à la plainte.

Advenant qu'une plainte ne réponde aux critères de recevabilité de la présente procédure, copie de cette dernière sera jointe à l'accusé de réception indiquant les motifs de l'irrecevabilité et l'Émissaire procèdera à la fermeture du dossier.

5.1.2 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 procédure, la MRC ne traite pas les plaintes :

- Qui ne sont pas liées à un possible manquement aux obligations de la Charte ou d'un règlement pris pour son application ou de la *Loi sur la langue officielle et commune, le français*;
- 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.

5.1.3 Le traitement d'une plainte jugée recevable

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 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.

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.

6 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, l'Émissaire s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier de plainte, et ce, conformément à sa Politique administrative concernant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISE À JOUR

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil de la MRC. La procédure doit en tout temps être disponible sur le site Internet de la MRC.

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 de ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.