



Municipalité de la Paroisse de La Doré

**POLITIQUE D'EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE
RELATIVEMENT À LA LANGUE FRANÇAISE
ET
PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Adoption : 8 juillet 2024
Mise à jour : Aucune

Table des matières

| | | |
|---------|---|----|
| 1. | Introduction | 4 |
| 1.1. | Introduction | 4 |
| 1.2. | Objectif | 4 |
| 1.3. | Définitions et abréviations | 4 |
| 2. | Exemplarité organisationnelle | 5 |
| 2.1. | Langue du travail | 5 |
| 2.1.1. | Qualité de la langue | 5 |
| 2.1.2. | Documents internes | 5 |
| 2.1.3. | Réunions et assemblées délibérantes | 5 |
| 2.1.4. | Boîtes vocales du personnel | 6 |
| 2.1.5. | Réponses automatiques et blocs-signatures (courriel) | 6 |
| 2.2. | Dénomination de la Municipalité | 6 |
| 2.3. | Désignation des postes ou des fonctions | 6 |
| 2.4. | Adresses postales | 6 |
| 2.5. | Cartes professionnelles | 6 |
| 2.6. | Documents administratifs publics | 6 |
| 2.7. | Traduction | 6 |
| 2.8. | Affichage interne | 7 |
| 2.9. | Présentoirs disponibles pour les citoyens | 7 |
| 2.10. | Musique et œuvres culturelles | 7 |
| 2.11. | Intranet | 7 |
| 2.12. | Ressources humaines | 8 |
| 2.12.1. | Offres d'emploi, recrutement et dotation | 8 |
| 2.12.2. | Formation | 9 |
| 3. | Procédure de traitement des plaintes | 10 |
| 3.1. | Mise en contexte | 10 |
| 3.2. | Objectifs | 10 |
| 3.3. | Définitions | 10 |
| 3.4. | Dépôt d'une plainte | 11 |
| 3.4.1. | Modalités de dépôt d'une plainte | 11 |
| 3.4.2. | Contenu d'une plainte | 11 |
| 3.4.3. | Critères de recevabilité ou de non-recevabilité d'une plainte | 11 |
| 3.5. | Traitement d'une plainte | 12 |
| 3.5.1. | Réception de la plainte | 12 |

| | |
|--|----|
| 3.5.2. Modalités de traitement | 12 |
| 3.5.3. Désaccord sur les conclusions | 12 |
| 3.6. Confidentialité et neutralité | 13 |

1. INTRODUCTION

1.1. Introduction

Le présent document a été préparé à partir du Guide pratique à l'intention des organismes de l'Administration préparé par le ministère de la Langue française.

La *Charte de la langue française*¹ a fait du français la langue de l'État et de la loi, aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

Le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*² a été sanctionnée. Cette loi, qui est venue modifier la *Charte*, consacre le français en tant que seule langue officielle et commune au Québec, renforce son statut dans toutes les sphères de la société, aménage une gouvernance linguistique à la fois forte et neutre et établit le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Elle fait du français une affaire d'État.

Construit autour de quatre grandes orientations – l'utilisation de la langue française, sa promotion, son rayonnement et sa protection –, le devoir d'exemplarité de l'État crée un puissant effet d'entraînement en faveur du français dans toute la société québécoise.

1.2. Objectif

La Municipalité doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection. Le présent document vise à orienter les actions de la Municipalité et de ses employés au quotidien en ce qui concerne l'application de ce devoir d'exemplarité.

De plus, la Municipalité doit, de la même façon, prendre les moyens nécessaires pour s'assurer de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Charte*, notamment quant aux obligations envers les citoyens. À cette fin, le présent document prévoit une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles la Municipalité est tenue en vertu de la *Charte*.

1.3. Définitions et abréviations

Dans le présent document, les termes et les abréviations sont définis comme suit :

Charte : En référence à la *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11;

OQLF : Office québécois de la langue française.

Municipalité : La Municipalité de la Paroisse de La Doré

¹ *Charte de la langue française*, RLRQ, c. C-11

² *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, L.Q. 2022, c. 14

2. EXEMPLARITÉ ORGANISATIONNELLE

2.1. Langue du travail

Le français étant la langue officielle du Québec, il est aussi la langue de l'Administration québécoise. Les organismes de l'Administration doivent, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

En tant qu'employeur, la Municipalité doit également respecter le droit du travailleur d'exercer ses activités en français. Ainsi, tous les Membres du personnel doivent utiliser exclusivement le français dans toutes les sphères de leurs activités professionnelles, de même qu'avec toute employée ou tout employé du gouvernement, des ministères et des autres organismes de l'Administration, sauf exception.

2.1.1. Qualité de la langue

Dans ses communications orales et écrites, tant internes qu'externes, la Municipalité doit utiliser la langue française de façon exemplaire.

Pour ce faire :

- elle utilise les termes et expressions normalisés par l'OQLF, comme l'exige la *Charte* le cas échéant;
- elle met à la disposition de ses employés des outils leur permettant de s'assurer que la qualité du français utilisé est optimale;
- elle s'assure que ses communications sont aisément compréhensibles pour les destinataires;
- elle diffuse à ses employés toute information pertinente quant à l'utilisation de la langue française.

2.1.2. Documents internes

Tout document rédigé par le personnel et à usage interne (ex. : rapports, analyses de dossiers, feuilles de calcul) doit être exclusivement en français.

2.1.3. Réunions et assemblées délibérantes

Les réunions au sein de la Municipalité ou avec d'autres organismes de l'Administration se déroulent exclusivement en français.

Les assemblées délibérantes au sein de la Municipalité se déroulent exclusivement en français.

Les avis de convocation, les ordres du jour ainsi que les comptes rendus de ces réunions ou assemblées, le cas échéant, sont exclusivement rédigés en français.

Toutefois, un(e) élu(e) municipal(e) peut utiliser une autre langue que le français si la communication n'est pas destinée à un organisme de l'Administration ou au personnel de la Municipalité.

2.1.4. Boîtes vocales du personnel

Les messages des boîtes vocales des employés sont exclusivement en français. Les messages automatisés sur la ligne téléphonique de la Municipalité sont exclusivement en français.

Si un message doit être enregistré dans une autre langue, le français doit demeurer la première langue énoncée.

2.1.5. Réponses automatiques et blocs-signatures (courriel)

Les messages de réponse automatique et les blocs-signatures des employés doivent être exclusivement en français.

2.2. Dénomination de la Municipalité

La Municipalité n'est désignée que par sa dénomination française, et ce, peu importe le type d'écrit ou de communication où figure la dénomination (p. ex. : affichage, carte professionnelle, rapport, lettre, imprimé ou tout autre document administratif).

2.3. Désignation des postes ou des fonctions

Les postes ou les fonctions qui se rattachent aux unités administratives de la Municipalité doivent être dans la langue du document où ils figurent. On peut donc traduire le titre de fonction d'une personne dans un document pouvant être dans une autre langue. Cependant, la dénomination de la Municipalité doit être en français.

2.4. Adresses postales

L'adresse du bureau municipal est exclusivement en français.

2.5. Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles des Membres du personnel sont imprimées en français.

2.6. Documents administratifs publics

Sauf exceptions prévues dans la *Charte* ou ses règlements, les rapports annuels de gestion et, de façon générale, les autres documents administratifs publics de même nature (rapports financiers, documents de reddition de comptes, plans d'action, etc.) sont publiés en français exclusivement.

2.7. Traduction

Dans les cas où la *Charte* permet l'utilisation d'une autre langue, la communication ou l'écrit – qu'il soit sur papier ou sur support électronique – devrait être autant que possible une traduction de courtoisie.

La version française d'une communication ou d'un écrit comporte, selon le cas, le logo, l'en-tête officiel, la signature ou autres caractéristiques qui identifient officiellement la Municipalité.

La traduction de courtoisie, qui accompagne la version française :

- est idéalement présentée sur un support distinct (p. ex. : une feuille séparée ou, dans le cas d'un envoi par courriel, un fichier distinct);
- ne présente aucune des caractéristiques distinctives de la version française (logo, en-tête, signature, etc.);
- est en noir et blanc (si la version française est en couleur, la traduction de courtoisie ne l'est pas);
- comporte, dans le haut du document, la mention « Traduction de courtoisie » ou « Traduction », traduite dans la langue visée;
- ne contient aucun champ ni aucune case remplissable s'il s'agit d'un formulaire ou d'un type de document semblable;
- ne contient aucune donnée (p. ex. : la traduction de courtoisie d'un relevé présenterait une traduction des cases, mais sans inclure de données; seule la version française peut avoir de telles données).

S'il n'est pas possible de fournir la version française accompagnée d'une traduction de courtoisie sur un support distinct, il serait alors acceptable de faire comme suit :

- Mettre dans le même document le contenu français et sa traduction, le français en premier, et s'assurer qu'il est prédominant ;
- Utiliser une ou plusieurs des caractéristiques de la version française. Toutefois, pour mettre en valeur la version française, la signature, le cas échéant, pourrait apparaître uniquement dans la partie en français.

2.8. Affichage interne

Le contenu des affiches et des écrans numériques dans le bureau municipal doit être en français exclusivement.

2.9. Présentoirs disponibles pour les citoyens

La documentation exposée sur les présentoirs de la Municipalité doit être en français.

2.10. Musique et œuvres culturelles

La promotion de la langue française et de la culture québécoise est un devoir des organismes de l'Administration. La musique et les œuvres artistiques québécoises doivent être mises à l'honneur et valorisées.

Ainsi, si de la musique est diffusée sur les lignes téléphoniques de la Municipalité, de même que dans les plateformes Web et les espaces accessibles au public, la priorité doit être donnée aux artistes québécois et québécoises.

2.11. Intranet

L'intranet est en français exclusivement.

2.12. Ressources humaines

2.12.1. Offres d'emploi, recrutement et dotation

Les offres d'emploi, de mutation ou de promotion sont diffusées en français (sites Web, journaux et sites spécialisés).

La Municipalité exige comme condition de recrutement, d'affectation ou de promotion une connaissance du français appropriée à la fonction.

La Municipalité ne peut exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance (critère de la nécessité). De même, elle doit, au préalable, avoir pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue (critère de la raisonnable).

Pour s'assurer que la Municipalité a respecté le critère de la raisonnable, toutes les conditions suivantes doivent être respectées **avant** d'exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue :

- La Municipalité doit avoir évalué les besoins linguistiques réels associés aux tâches à accomplir;
- La Municipalité doit s'être assurée que les connaissances linguistiques déjà exigées des autres Membres du personnel sont insuffisantes pour l'accomplissement des tâches;
- La Municipalité doit avoir restreint le plus possible le nombre de postes exigeant la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français.

Si l'une des conditions précédentes n'est pas satisfaite, la Municipalité est réputée ne pas avoir respecté le critère de la raisonnable.

La Municipalité n'a pas à faire une analyse rétroactive lorsque la personne est déjà en poste. Cette analyse est requise lors d'un changement à ce poste, c'est-à-dire un recrutement, une embauche, une mutation ou une promotion.

Les motifs justifiant la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français doivent être précisés lors de la diffusion de l'offre visant à doter ce poste.

Tous les documents liés aux ressources humaines doivent être rédigés en français, notamment les contrats de travail individuels, les formulaires de demande d'emploi, les conventions collectives et les documents ayant trait aux conditions de travail.

2.12.2. Formation

Puisqu'une attention constante doit être accordée à la qualité du français dans ses communications écrites et orales, la Municipalité encourage ses employés à parfaire leurs connaissances linguistiques par le biais de formations. Une formation peut prendre la forme, par exemple, d'une conférence, de documents informatifs, de vidéos, de capsules interactives ou d'entrevues.

En ce qui a trait aux formations à l'interne qui ne visent pas le développement des habiletés en français, les formations et les outils de formation sont offerts en français :

- Formations créées par la Municipalité et fournies par une ressource interne : en français exclusivement;
- Formations en français créées par un prestataire de services externe pour la Municipalité et destinées aux ressources internes : en français exclusivement;
- Formations créées dans une autre langue que le français par un Formateur n'ayant aucun lien contractuel avec un organisme et rendues accessibles aux ressources internes : le personnel doit toutefois y avoir accès d'une quelconque façon en français, et ce, dans des conditions au moins aussi favorables.

3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

3.1. Mise en contexte

Conformément aux exigences de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, la Municipalité doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à ses obligations en vertu de la *Charte*.

La Municipalité doit aussi 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.

3.2. Objectifs

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à la Municipalité concernant ses manquements aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements dans le cas où ces dispositions s'appliquent à la Municipalité. La présente procédure vise également à encadrer le processus du traitement des plaintes, dans chacune de ses étapes.

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

3.3. Définitions

Manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*

Manquement aux obligations auxquelles la Municipalité est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la *Charte* suivants : 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la *Charte* ou d'un règlement pris en application de la *Charte*.

Plaignant

Personne qui porte à la connaissance de l'Émissaire un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la Municipalité est tenue.

Plainte

Signalement à l'Émissaire d'un possible manquement aux obligations de la *Charte* auxquelles la Municipalité est tenue.

Plainte anonyme

Plainte faite par une personne qui ne souhaite pas s'identifier.

Émissaire

En vertu de la *Charte*, l'Émissaire est responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Municipalité satisfasse aux obligations dont elle est tenue en vertu de la *Charte*.

3.4. Dépôt d'une plainte

3.4.1. Modalités de dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte* peut faire une plainte auprès de l'Émissaire.

Les coordonnées de l'Émissaire sont :

Adjointe greffe et mairie
Municipalité de la Paroisse de La Doré
4998, rue des Saules
La Doré (Québec) G8J 1G9
jbau@ladore.ca

3.4.2. Contenu d'une plainte

La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Identification et coordonnées du Plaignant;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ;
- Description du manquement à l'obligation de la *Charte*;
- Date du manquement allégué ;
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
- Toute autre information que le Plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, l'Émissaire communique avec la personne qui a fait la plainte, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.

3.4.3. Critères de recevabilité ou de non-recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la Municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être liée à un possible manquement aux obligations de la *Charte*;
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la Municipalité;
- Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la Municipalité de faire enquête, s'il y a lieu.

La Municipalité ne traitera pas les plaintes :

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

3.5. Traitement d'une plainte

3.5.1. Réception de la plainte

L'Émissaire transmet une communication au Plaignant dans les 20 jours ouvrables suivant le dépôt de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme. Cette communication l'informe que sa plainte a été reçue, en précisant la date de sa réception, qu'une analyse est en cours et qu'une intervention sera faite en vue de faire corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux dispositions de la *Charte* ou d'un de ses règlements.

3.5.2. Modalités de traitement

Le Plaignant, l'Individu mis en cause, les Employés de la Municipalité et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le traitement de la plainte sont contactés.

Lorsque la plainte est irrecevable ou non fondée, ou lorsque les circonstances ne justifient pas une intervention de la part de l'Émissaire, il met fin à son traitement, et en avise le Plaignant en lui indiquant les motifs de sa décision.

Si la plainte est recevable et fondée et qu'elle vise un Employé de la Municipalité, cet Employé en sera informé par écrit, ainsi que son Supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du Plaignant.

Suivant l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit et la Municipalité pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.

À moins que la plainte soit anonyme, l'Émissaire informe le Plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété en précisant les corrections qui ont été apportées afin de se conformer aux obligations prévues à la *Charte* ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.

3.5.3. Désaccord sur les conclusions

La décision de l'Émissaire est finale. Si le Plaignant est en désaccord avec les conclusions, ce dernier peut porter plainte auprès de l'Office québécois de la langue française, selon les modalités prévues par cet organisme.

3.6. Confidentialité et neutralité

La Municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la Municipalité, une plainte demeure confidentielle à moins que le Plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux Intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La Municipalité met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.