

**2025**



**Procédure de traitement des  
plaintes relatives aux manquements  
aux obligations en vertu de la  
*Charte de la langue française***

Adopté à la séance du conseil de la Communauté maritime  
des Îles-de-la-Madeleine du 9 septembre 2025

## Table des matières

<b>PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE.....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJET DE LA PROCÉDURE .....</b>	<b>1</b>
<b>2. DÉFINITIONS.....</b>	<b>1</b>
<b>2.1 PLAIGNANTE OU PLAIGNANT .....</b>	<b>1</b>
<b>2.2 PLAINE.....</b>	<b>1</b>
<b>2.4 RESPONSABLE DÉSIGNÉ .....</b>	<b>1</b>
<b>3. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>2</b>
<b>4. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....</b>	<b>2</b>
<b>5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE.....</b>	<b>2</b>
<b>5.1 MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINE.....</b>	<b>2</b>
<b>5.2 CONTENU D'UNE PLAINE .....</b>	<b>3</b>
<b>5.3 CRITÈRES DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINE .....</b>	<b>3</b>
<b>5.4 CARACTÈRE HAINEUX OU DIFFAMATOIRE DES PLAINTES.....</b>	<b>4</b>
<b>6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINE .....</b>	<b>4</b>
<b>7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....</b>	<b>5</b>
<b>8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ.....</b>	<b>5</b>
<b>ANNEXE A FORMULAIRE DE PLAINE RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE.....</b>	<b>7</b>

# **Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations en vertu de la *Charte de la langue française***

## **1. Objet de la procédure**

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine (ci-après, la « Communauté maritime ») concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11) (ci-après, la « *Charte* »).

## **2. Définitions**

### **2.1 Plaignante ou plaignant**

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Communauté maritime un manquement potentiel aux obligations de la *Charte* auxquelles la Communauté maritime est tenue.

### **2.2 Plainte**

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la Communauté maritime d'un possible manquement aux obligations de la *Charte* auxquelles la Communauté maritime est tenue.

### **2.3 Manquement aux obligations de la *Charte***

Manquement aux obligations auxquelles la Communauté maritime est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles suivants de la *Charte* : 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*. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*, il y a notamment les articles 23 à 26 qui s'ajoutent.

### **2.4 Responsable désigné**

Bien que le directeur général soit, en vertu de la *Charte*, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Communauté maritime satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte*, le conseil municipal peut identifier le directeur général ou une autre personne pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte* et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances du responsable désigné, le conseil peut nommer une ou des personnes pouvant agir comme remplaçante(s).

### **3. Champ d'application**

- 3.1 La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de la Communauté maritime qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Communauté maritime en vertu de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application, incluant le responsable désigné pour la réception des plaintes.
- 3.2 La présente politique s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de la Communauté maritime, relativement à tout manquement de la Communauté maritime aux dispositions de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application.
- 3.3 La présente politique s'applique à la Communauté maritime, conformément à l'annexe I de la *Charte*, dans l'exercice de ses activités.

### **4. Principes généraux**

- 4.1 La Communauté maritime doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- 4.2 Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la Communauté maritime pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la Communauté maritime d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la *Charte* afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.
- 4.3 Le responsable désigné, s'il n'est pas le directeur général, informe ce dernier du manquement identifié dans la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office québécois de la langue française peut également assister et informer la Communauté maritime concernant les corrections et améliorations à faire.

### **5. Plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte***

#### **5.1 Modalités de dépôt d'une plainte**

- 5.1.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte* peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Communauté maritime.

5.1.2 Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la Communauté maritime et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine  
460, chemin Principal  
Cap-aux-Meules (Qc) G4T 1A1  
Télécopieur : 418 986-6962  
Adresse courriel : [direction@muniles.ca](mailto:direction@muniles.ca)

## 5.2 Contenu d'une plainte

5.2.1 Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant, si souhaité, sinon il est toujours possible de faire une plainte anonyme :
  - Nom;
  - Adresse;
  - Numéro de téléphone;
  - Adresse courriel;
- 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.

## 5.3 Critères de recevabilité d'une plainte

5.3.1 Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le responsable désigné, elle doit remplir les conditions suivantes :

- a) Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- b) Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

## **5.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes**

**5.4.1** Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La Communauté maritime conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

## **6. Réception et traitement d'une plainte**

- 6.1** À la réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.
- 6.2** Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivants la réception de la plainte, si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.
- 6.3** Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte conformément aux critères prévus dans la présente procédure. Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, le responsable désigné 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.
  - 6.3.1** Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant, si la plainte n'est pas anonyme, de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier. Si la plainte est anonyme, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.
  - 6.3.2** Si la plainte n'est pas anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant que la plainte est recevable et qu'il fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte* par la Communauté maritime.
  - 6.3.3** Si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.

- 6.3.4 Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier.
- 6.4 Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte* par la Communauté maritime, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de la Communauté maritime et fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement et leur offre le soutien nécessaire pour leur permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable.
- 6.5 Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Communauté maritime ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier.
- 6.6 Le responsable désigné 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.
- 6.7 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*.

## **7. Protection des renseignements personnels**

- 7.1 La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. Le responsable désigné et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

## **8. Entrée en vigueur et accessibilité**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil municipal.

Dès son entrée en vigueur, la Communauté maritime la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de toute personne à la mairie.

Donné à la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine, ce 9 septembre 2025

(s) *Antonin Valiquette*

---

Antonin Valiquette, président

(s) *Alexandra Vigneau*

---

Alexandra Vigneau, greffière

## Annexe A

### Formulaire de plainte relative aux manquements à la *Charte de la langue française*

Si vous estimez que la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte.

Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes : Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine, 460, chemin Principal, Cap-aux-Meules (Qc) G4T 1A1. Télécopieur : 418 986-6962. Adresse courriel : [direction@muniles.ca](mailto:direction@muniles.ca).

Note : Les champs marqués par un astérisque (\*) sont obligatoires.

<b>COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINE</b>	
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.	
<b>Nom :</b>	<b>Prénom :</b>
<b>Adresse de la résidence principale</b>	N° civique et rue :
	Municipalité, province :
	Code postal :
<b>Téléphone :</b>	<b>Adresse courriel :</b>
<b>OBJET DE LA PLAINE</b>	
<p>* Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donnez les précisions demandées dans la zone de texte qui se trouve à la fin de cette section. Veuillez joindre au formulaire une copie des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Langue de service</li> <li><input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif</li> <li><input type="checkbox"/> Moyens de communication : site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique</li> <li><input type="checkbox"/> Langue du travail ou offre d'emploi</li> <li><input type="checkbox"/> Affichage public</li> <li><input type="checkbox"/> Autre</li> </ul>	
<p>* Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i>.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.</p>	
<p>* <b>Date du manquement allégué :</b></p>	
<b>ATTESTATION</b>	
<p>* En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.</p>	
<b>Signature :</b>	<b>Date :</b>

