



PAR COURRIEL

Québec, le 15 octobre 2025



N/Réf. : DA18-20250915

Objet : Demande d'accès à l'information



La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue le 15 septembre 2025 qui se lit comme suit :

« [J]e désire recevoir (...), [concernant] l'invitation faite aux municipalités d'ajouter un bouton « plainte » au sujet de la Charte de la langue française sur leur site internet :

- Tout document, note, analyse, courriel ou échange :
- Tout document, note, analyse, courriel ou échange entre l'Office québécois de la langue française et le ministère de la Langue française, incluant le cabinet du ministre. »

Nous vous transmettons donc des documents détenus par le Ministère concernant votre demande dont la communication est conforme aux dispositions de la Loi.

Toutefois, conformément à l'article 14 de la Loi, certains documents ne vous sont pas communiqués étant donné qu'ils contiennent, en substance, des renseignements qui sont visés par certaines restrictions prévues par la Loi. En ce sens, nous appuyons notre décision sur les articles suivants :

- L'article 9 qui précise que le droit à l'accès « ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature. »;
- L'article 39 : qui souligne que « un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours (...) ».

...2

Conformément à l'article 51 de la Loi, vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante :

[Citoyens | Commission d'accès à l'information du Québec](#)

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED], nos salutations distinguées,

La responsable de l'accès aux documents

[REDACTED]

Marylaine Chaussé

NOTE SOUS-MINISTÉRIELLE

Objet : Proposition de communications aux organismes municipaux concernant le traitement des plaintes

Requête n° : S.O.

Pour approbation ☒
Pour information ☐

Contexte

Conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, les ministères et organismes assujettis à la Politique linguistique de l'État, incluant les organismes municipaux (MU) doivent adopter une procédure de traitement des plaintes relatives à un manquement aux obligations auxquelles ils sont tenus en vertu de cette loi. Aussi, l'article 128.2 de la *Charte* prévoit que ces organismes fassent rapport annuellement des plaintes reçues et traitées en la matière.

En date du 13 mai 2025, 1 264 municipalités et organismes municipaux avaient transmis leurs données au MLF concernant les plaintes. Comme le montre le tableau ci-dessous, seulement 16 d'entre eux avaient reçu directement ne serait-ce qu'une plainte en 2024. Chez les organismes municipaux de 600 employés et moins, c'est anecdotique.

Taille des municipalités et organismes municipaux	Nombre de Municipalités ou organismes municipaux ayant transmis des données	Nombre de plaintes reçues directement d'un plaignant	Nombre d'organismes ayant reçus au moins une plainte directement	Pourcentage d'organismes ayant reçus au moins une plainte directement	Nombre de plaintes reçues par l'OQLF pour lesquelles l'organisme a été interpellé	Nombre d'organismes ayant été interpellé à la suite d'une plainte reçue par l'OQLF	Pourcentage d'organismes ayant été interpellé à la suite d'une plainte reçue par l'OQLF
Moins de 10 employés	408	0	0	0,0%	2	2	0,5%
10 à 50 employés	581	1	1	0,2%	12	10	1,7%
51 à 600 employés	251	8	7	2,8%	21	14	5,6%
Plus de 600 employés	24	23	8	33,3%	44	12	50,0%
Ensemble des municipalités	1264	32	16	1,3%	79	38	3,0%

À l'été 2023, un document d'accompagnement sur l'élaboration d'une procédure de traitement des plaintes avait été élaboré et soumis pour approbation des autorités. Celui-ci avait par la suite été mis sur la glace en attente d'informations supplémentaires quant à cette nouvelle obligation.

Des échanges relativement au traitement des plaintes ont été entrepris, notamment à la suite d'une rencontre avec le comité consultatif municipal (CCM) le 26 mars 2025 et lors de rencontres bilatérales avec l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ) et l'Association des directeurs généraux des municipalités du Québec (ADGMQ). À ces occasions, le MLF a été informé que les organismes municipaux avaient compris à tort qu'une nouvelle responsabilité relative au traitement des plaintes venait de leur être octroyée.

L'objectif de cette note est de proposer un modèle de communication par infolettre destinée aux émissaires des MU. Ce dernier viendrait illustrer différents exemples de page web de municipalités qui ont mis en place une procédure de traitement des plaintes à l'interne.

Cette note propose aussi une maquette web fictive créée à l'intention des municipalités afin de les inspirer pour concevoir ou mettre à jour, selon leur choix et leur réalité, une page Web qui, à partir d'un « bouton » permettrait d'être redirigé facilement vers l'OQLF.

Rappel des rôles du MLF et de l'Office québécois de la langue française (OQLF) en matière de traitement des plaintes

- Depuis le 1^{er} juin 2023, l'OQLF doit informer le ministre de la Langue française lorsqu'il reçoit une plainte visant un ministère, un organisme gouvernemental ou un organisme municipal.
- L'OQLF est l'entité responsable de recevoir et de traiter les plaintes relatives aux manquements aux dispositions de la *Charte* (Article 165.15 de la *Charte*).
- Toute personne peut donc s'adresser à l'OQLF pour déposer une plainte ou formuler une dénonciation, par voie électronique, en utilisant le formulaire en ligne disponible à cette fin.

Rappel de l'esprit du législateur : traitement des plaintes par les MU

- Il est important de rappeler que l'orientation ministérielle en matière de traitement des plaintes est que l'OQLF demeure le point d'entrée privilégié pour la réception des plaintes.
- La demande de données sur les plaintes reçues et traitées par les organismes dans le Rapport annuel sur l'application de la Charte (RAAC) vise à mieux identifier des plaintes dites invisibles qui n'étaient pas reçues par l'OQLF (article 128.1).
- Ainsi, il n'était pas attendu que les municipalités traitent de nouvelles plaintes ou mettent en place de nouveaux services.

Analyse

Considérant l'orientation ministérielle sur le traitement des plaintes précédemment mentionné, deux possibilités se présentent pour les MU, soit :

1- Mettre en place une procédure de traitement de plaintes qui prévoit le traitement à l'interne par l'organisme :

En respect de leur obligation prévue à l'article 128.1, des organismes municipaux se sont déjà dotées d'une procédure qui prévoit le traitement des plaintes à l'interne par l'organisme.

À titre d'exemple, les municipalités suivantes publient sur leur page web relative à la langue française une telle procédure (voir Annexe 1) :

- Exemple 1 : municipalité de La Présentation – population : 2 460 hb
- Exemple 2 : municipalité de Mont-Tremblant – population : 10 992 hb
- Exemple 3 : municipalité de Drummondville – population : 82 790 hb

L'exemple 4 présente la municipalité de Salaberry-de-Valleyfield (42 964 habitants) qui prévoit un renvoi des plaintes à l'OQLF en dernier recours,

advenant que la décision rendue par la municipalité ne satisfasse pas le demandeur¹.

2- Mettre en place une procédure de traitement de plaintes qui renvoi directement les plaintes vers l'OQLF :

Les organismes municipaux pourraient prévoir dans leur procédure de rediriger les plaintes vers l'OQLF.

À titre d'exemple, deux maquettes de page Web pour une ville fictive nommée Ville de Saint-Exemple ont été créées pour illustrer aux organismes municipaux la possibilité de rediriger les plaintes directement à l'OQLF, soit à l'aide d'un bouton d'action à la page d'accueil ou encore à même une section de leur page web².

Paramètres et obstacles à considérer :

- Les membres du CCM ont exprimé à plusieurs reprises la préoccupation des organismes municipaux relativement à la charge administrative, notamment celles liées aux obligations prévues par la Charte. Cette possible redirection vers l'OQLF sera perçue comme un allégement, donc bien accueillie.
- La Charte ne prévoit pas la révision ni l'approbation des procédures de traitement des plaintes par le MLF. Le choix de traiter en interne les plaintes ou de rediriger les plaintes vers l'OQLF revient ainsi à l'organisme municipal.
- Étant donné que des organismes municipaux ont déjà posé les actions nécessaires pour se conformer à la Charte (128.1), il n'est pas souhaitable que le MLF exige une méthode de traitement des plaintes en particulier par les municipalités, a posteriori.
- Il est donc souhaitable de ne pas proposer des modèles de procédure de traitement des plaintes, ce qui reviendrait à les endosser, mais plutôt des exemples de site web pour illustrer les diverses options. Cela facilitera également la compréhension des organismes municipaux.
- Il est possible que certains MU ne souhaitent pas réorienter leurs plaintes vers l'OQLF, pour les traiter eux-mêmes et garder une visibilité sur celles-ci.
- Le risque que les municipalités adressent des questions au MLF afin d'identifier la meilleure option de traitement des plaintes est modéré. Le ministère devra faire preuve de vigilance et de cohérence au cours des prochaines communications à cet effet.

Proposition de communications

Transmission d'une infolettre et d'un message aux membres du CCM

Le MLF recommande deux communications, une infolettre aux émissaires des organismes municipaux et un courriel signé par la directrice générale de la DGAAP aux membres du CCM, afin d'illustrer les différents modèles de procédure de traitement des plaintes possibles.

¹ L'ensemble de ces quatre exemples sont illustrés en annexe et ne constituent pas un exercice exhaustif d'échantillonnage de municipalités

² Il s'agit des exemples 5 et 6 qui se trouvent à l'annexe 1 de la présente note.

Bonification de la section Les Exemplaires

Des modèles type de pages Web seront également ajoutés à la section Les Exemplaires de la page web Accompagnement des Émissaires (voir Annexe 1 exemples 1 à 5).³

Consultations internes

S.O

Consultation de la Direction des services administratifs

S.O

Consultation de la Direction des communications

S.O

Recommandation

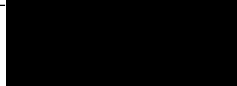
Considérant que les organismes assujettis, incluant les organismes municipaux doivent mettre en place une procédure pour traiter les plaintes relatives à un manquement perçu à leurs obligations prévues dans la *Charte* ;

Considérant que l'OQLF demeure la portée d'entrée dans le traitement des plaintes et que le MLF souhaite, dans la mesure du possible, agir et accompagner les MU afin de diminuer leur charge administrative ;

Il est recommandé d'approuver les propositions de communications afférentes à ce dossier telles que décrites dans la note.

Prochaines étapes

- Coordonner en collaboration avec la direction des communications, la transmission de l'infolettre et la mise à jour la section Les Exemplaires de la page Accompagnement des émissaires;
- Communiquer avec les municipalités identifiées comme exemplaires pour obtenir leur approbation afin de publier leur procédure de traitement des plaintes dans la page Accompagnement des émissaires;
- Rédiger un projet de courriel à transmettre aux membres du CCM, signé par la DGAAP.

Cheminement de la note sous-ministérielle		Date
Conseiller/Conseillère Gaelle Devès Camélia Dion	DGAAP	2025-05-12
Directeur/Directrice Barbara Béliveau	DGAAP	2025-05-15
Sous-ministre adjointe Nathaly Marcoux	 SMAEEOS	2025-05-22
Conseiller Pierre Dallaire	SGDBSM	
Directrice Marylaine Chaussé	SGDBSM	

³ Les propositions de communication pour l'infolettre et l'ajout à la section Les Exemplaires se trouvent à l'annexe 2 de la présente note.

Échantillonnage, par taille de municipalité et par choix de traitement

Moins de 5000 habitants

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF.

Exemple 1 : Municipalité de La Présentation
(2466 habitants)

[Langue française : Obligations municipales – Municipalité La Présentation](#)

10 000 habitants

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF.

Exemple 2 : Municipalité de Mont-Tremblant
(10992 habitants)

[Langue française | Ville de Mont-Tremblant](#)

Entre 40 000 et 100 000 habitants

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF ou avec un renvoi en deuxième recours à l'OQLF.

Exemple 3 : Municipalité de Drummondville (82790 habitants)

[Charte de la langue française - Ville de Drummondville](#)

Exemple 4 : Municipalité de Salaberry-de-Valleyfield
(42964 habitants)

[Langue française | Ville de Salaberry-de-Valleyfield](#)

Exemple 1 - Municipalité de la Présentation

Langue française : Obligations municipales – Municipalité La Présentation

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF.

Municipalité La Présentation

[MUNICIPALITÉ -](#) [CONSEIL MUNICIPAL -](#) [URBANISME -](#) [LOISIRS -](#) [MESURES D'URGENCE -](#) [ÉLECTION](#) [NOUS JOINDRE -](#)

Langue française : Obligations municipales

PROCÉDURE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LES DÉNONCIATIONS
RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Comme toutes les municipalités québécoises, La Municipalité de La Présentation se doit de faire preuve d'exemplarité en matière d'utilisation de la langue française.

La Charte de la langue française édicte un devoir d'emplarité pur l'administratif, qui exige notamment des ministères, des organismes gouvernementaux et des organismes municipaux qu'ils utilisent exclusivement le français dans leurs activités.

La Charte de la langue française prévoit aussi que chaque organisme de l'administration, assujéti à la politique linguistique de l'État, adopte une directive précisant la nature des situations dans lesquelles il entend utiliser une langue autre que le français dans les cas permis par la loi. Cette directive est révisée au moins tous les cinq ans.

Vous pouvez consulter la directive complète précisant la nature des situations dans lesquelles la Municipalité de La Présentation entend utiliser une langue autre que le français dans les cas permis par la loi, en cliquant sur le lien suivant :

- [CONSULTER LA DIRECTIVE](#)

Si vous estimez que l'organisme municipal de la Municipalité de La Présentation n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, avez également l'option de déposer une plainte en remplissant le formulaire de plainte ci-dessous :

Publication du nombre de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français était exigé ou souhaitable au 31 décembre 2023.

Nombre total de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé : 0

Nombre total de poste pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable : 0

Formulaire de plainte

Vous souhaitez formuler une plainte pour l'usage d'une autre langue que le français par un ou une employé(e) de la Municipalité de La Présentation dans le cadre de ses fonctions et qui ne fait pas partie des exceptions autorisées?

Vous devez compléter le formulaire ci-dessous :

- [PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ](#)
- [FORMULAIRE DE PLAINTÉ](#)

Exemple 2 - Municipalité de Mont-Tremblant
Langue française | Ville de Mont-Tremblant

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF.

Navigation menu: Ville, Administration, Conseil municipal, etc.

Accueil > Ville > Mont-Tremblant vous informe > Langue française

Langue française

Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français

À consulter sur cette page

- Mise en contexte
- Exceptions liées à l'utilisation d'une autre langue que le français
- Personnes physiques visées par les exceptions
- Situations particulières visées par les exceptions
- Communications écrites
- Contrats municipaux
- Postes exigeant la connaissance d'une autre langue que le français
- Directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que le français
- Plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française
- Documentation et renseignements
- Formuler une plainte relative aux manquements à la Charte de la langue française

Mise en contexte

Le 24 mai 2022, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n°96, lequel a été sanctionné le 1^{er} juin 2022. La Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français est ainsi venu modifier la Charte de la langue française.

Selon les dispositions de la Charte de la langue française, la Ville a un devoir d'emplarité en matière d'utilisation de la langue française. À ce titre, toute communication écrite ou orale de la Ville doit être exclusivement en français.

Toutefois, dans certaines situations, la Charte accorde à la Ville la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Ainsi, lorsque la Charte et ses règlements le permettent spécifiquement, la Ville peut, si elle l'estime nécessaire, communiquer dans une autre langue en plus du français.

Exceptions liées à l'utilisation d'une autre langue que le français

Pour pouvoir utiliser une autre langue que le français ou pour utiliser une autre langue en plus du français, la Ville doit d'abord vérifier si la personne physique est visée par l'une des exceptions prévues. À cette fin, la Ville doit demander aux personnes physiques qui souhaitent communiquer avec elle dans une autre langue que le français d'attester de bonne foi leur appartenance à l'un des groupes visés par les exceptions et se trouvant dans une situation où l'utilisation d'une autre langue ou l'utilisation d'une autre langue en plus du français est permise par la Charte.

Directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que le français

En vertu de l'article 29.15 de la Charte, la Ville doit adopter une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que le français. Cette directive s'applique à tous les employés et fonctionnaires de la Ville de Mont-Tremblant; peu importe leur statut d'emploi, et vise à :

- Préciser la nature des situations dans lesquelles le personnel de la Ville peut utiliser une autre langue que le français, conformément aux conditions prévues dans la Charte et ses règlements;
- Faire en sorte que la Ville respecte son devoir d'emplarité en matière de langue française.

Directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que le français

Plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française

Toute personne qui constate un possible manquement de la Ville aux obligations de la Charte de la langue française peut faire une plainte auprès du responsable désigné.

Les plaintes peuvent être faites au moyen du formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de la Ville. Elles peuvent également être transmises par la poste, par courriel, par téléphone ou en personne aux coordonnées suivantes :

Maudé Picotín, responsable désignée
Ville de Mont-Tremblant
1145, rue de Saint-Jovite
Mont-Tremblant, Québec J8E 1V1
greffe@villede-mont-tremblant.qc.ca
819 425-8614

Documentation et renseignements

- Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Ville de Mont-Tremblant en vertu de la Charte de la langue française (PDF)
- Nouvelles obligations légales (site du gouvernement du Québec)
- Carte de l'apprentissage du français (site du gouvernement du Québec, Francisation Québec)

Formuler une plainte relative aux manquements à la Charte de la langue française

Si vous estimez que la Ville de Mont-Tremblant n'a pas respecté ses obligations relatives à la Charte de la langue française, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous pour transmettre une plainte.

Veuillez remplir le formulaire et soumettre tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte en personne, par courriel à greffe@villede-mont-tremblant.qc.ca ou par la poste aux coordonnées prévues à l'article 5.1.

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

Suite - Exemple 2 - Municipalité de Mont-Tremblant

Extrait du formulaire de plainte en ligne



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

Termes et conditions *

Je suis en mesure de soumettre à fournir mes informations personnelles, celles-ci sont des renseignements confidentiels et seront utilisés par la Ville de Mont-Tremblant qu'aux fins de la gestion de cette demande.

☐ J'accepte les termes et les conditions.

Coordonnées de la personne qui fait la plainte

Nom de famille	Prénom

Adresse de la résidence principale

Numéro civique, nom de la rue	
Ville	État/Région/Province
Code postal	

Téléphone

	-		-	
###		###		####

Courriel

Exemple 3 – Municipalité de Drummondville

Charte de la langue française - Ville de Drummondville

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, sans renvoi à l'OQLF.



Accueil Médiathèque Nouvelles Nous joindre     

CITOYENS ▾MOBILITÉ ▾CULTURE, LOISIRS ET SPORTS ▾MAIRIE ET VIE MUNICIPALE ▾EMPLOISCOMMERCES, INDUSTRIES ET TOURISME ▾

Charte de la langue française

La loi 96, officiellement connue sous le nom de Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français, a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 24 mai 2022. Cette loi vise à consolider le statut du français comme langue commune et officielle du Québec. Elle permet de mieux protéger et de promouvoir le français, tout en préservant les droits de la minorité anglophone ainsi que des Premières Nations et des communautés inuites. Les organismes de l'Administration (comme les municipalités) doivent faire preuve d'exemplarité en matière d'utilisation du français. La politique linguistique de l'État, élaborée par le ministre de la Langue française et approuvée par le gouvernement, impose aux organismes de l'Administration de publier un certain nombre de documents sur leur site Web.

Nombre de postes – connaissance d'une autre langue que le français

Nombre total de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé : 5

Nombre total de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable : 11

Effectif total de la Ville en date du 31 décembre 2024 : 503

Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la charte de la langue française

Procédure de traitement des plaintes

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

Si vous estimez que l'organisme municipal de Drummondville n'a pas respecté ses obligations relatives à la Charte de la langue française, vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte.

Formulaire

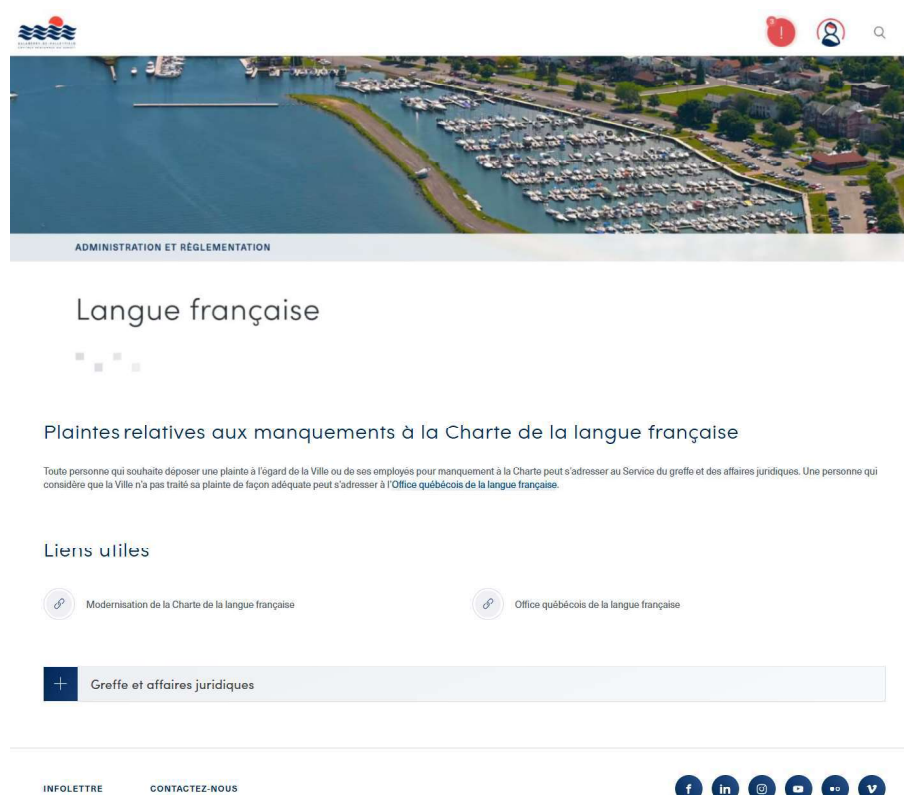
Pages les plus consultées

- 1 Bibliothèque
- 2 Ma propriété
- 3 Consultation de l'évaluation municipale
- 4 Vente-débaras (vente de garage)
- 5 Emplois

Exemple 4 - Municipalité de Salaberry-de-Valleyfield

[Langue française | Ville de Salaberry-de-Valleyfield](#)

Modèle de page web avec une procédure de traitement des plaintes par l'organisme municipal et étalage des outils disponibles relatifs, avec un renvoi en deuxième recours à l'OQLF.



Exemple 5 - MAQUETTE - Municipalité de Saint-Exempleire – Page d'accueil avec bouton OQLF

Maquette de de page web visant la possibilité pour la municipalité de renvoyer en amont la plainte vers l'OQLF, à l'aide d'un bouton à la page d'accueil du site web, sans traitement par l'organisme vers le formulaire plainte de l'OQLF : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/plaintes/>



Ville de Saint -Exempleire

ACCUEIL CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS NOUVELLES NOUS JOINDRE

f t y o i n

Citoyens

Culture et loisirs

Ville

Tourisme



Coordonnées

Adresse: 800 avenue de la Grammaire

Ville de Saint-Exempleire

seao LE SYSTÈME ÉLECTRONIQUE D'APPEL D'OFFRES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

INSCRIPTION Service de téléphonie

Inscription aux activités

Qidigo

Les tiques peuvent transmettre la maladie de Lyme

PROTÉGEZ-VOUS

SOPFEU – Campagne de sensibilisation

Mise à jour le 8 novembre 2024

Région : Montérégie

Niveau de l'indice : Modéré

Dépôt d'une plainte à l'Office québécois de la langue française (OQLF)

Exemple 6 - MAQUETTE - Municipalité de Saint-Exemplaire – section du site

Maquette de de page web visant la possibilité pour la municipalité de renvoyer en amont la plainte vers l'OQLF, dans une section du site sans traitement par l'organisme vers le formulaire plainte de l'OQLF : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/plaintes/>



Ville de Saint-Exemplaire

ACCUEIL

CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS

NOUVELLES

NOUS JOINDRE

f

Twitter

Instagram

in

Citoyens

Culture et loisirs

Ville

Tourisme

ACCUEIL > DÉMARCHES > PORTER PLAINTE

Charte de la Langue française

Vous désirez porter plainte ou formuler une dénonciation à l'Office québécois de la langue française ?

Vous avez vécu une situation où vos droits linguistiques n'ont pas été respectés même si vous avez demandé qu'ils le soient? Cette plainte est relative au non-respect d'une disposition de la Charte de la langue française et l'objet de la plainte ou de la dénonciation doit concerner une situation s'étant produite au Québec.

Déposer une plainte directement à l'OQLF

Déposez une plainte ou une dénonciation auprès de l'Office québécois de la langue française.

Formulaire de plainte



Proposition de communication via l'infolettre pour les émissaires

Sujet: Procédure de traitement des plaintes

En vertu de la Charte de la langue française, les municipalités et organismes municipaux doivent se doter d'une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte et transmettre annuellement au ministère de la Langue française le nombre de plaintes reçues et traitées, dans le cadre de sa collecte de données pour le rapport annuel sur l'application de la Charte.

L'Office québécois de la langue française (OQLF) est la porte d'entrée privilégiée pour le traitement des plaintes relatives au non-respect d'une disposition de la Charte de la langue française. Le choix de traiter en interne les plaintes ou de rediriger les plaintes vers l'OQLF revient entièrement à votre organisme municipal. Sachez que les deux options sont toutefois conformes à la Charte.

Nous vous invitons à consulter la section [Les Exemplaïres | Gouvernement du Québec](#) du site [Accompagnement des émissaires](#) pour y découvrir quelques modèles de page web mises en ligne par des organismes municipaux, qui présentent leur page web spécifique à la Charte de la langue française, y incluant une section sur le traitement des plaintes.

Pour vous inspirer et optimiser votre communication, le MLF met également de l'avant une proposition de maquette de page web qui permet aux organismes municipaux désireux d'opter pour un renvoi direct au [formulaire de traitement des plaintes de l'OQLF](#).

Exemple d'ajouts sur Les Exemplaïres

Moyens de communication

Voici des outils élaborés par des organismes comme le vôtre pour faire connaître les nouvelles dispositions relatives à l'exemplarité. Ceux-ci pourront vous inspirer pour optimiser votre communication des changements.

[Page web section langue française de la Municipalité de La Présentation](#)

[Page web section langue française de la Municipalité de Mont-Tremblant](#)

Page web section langue française de la Ville de Drummondville

Maquette page web – redirection vers le formulaire de plaintes de l'OQLF - accueil

Maquette page web – redirection vers le formulaire de plaintes de l'OQLF – site

Devés, Gaëlle

De: Devés, Gaëlle
Envoyé: 9 juin 2025 09:09
À: Nancy Carvalho; Jean Matte
Cc: Dion, Camélia
Objet: Rencontre Teams - Processus de traitement des plaintes

Bonjour Nancy et M. Matte,

À la suite d'une rencontre que nous avons eue, entre autres, avec Mme Carvalho, le 23 avril dernier, concernant le processus de traitement des plaintes, ma coordonnatrice et moi souhaiterions vous solliciter une courte rencontre de suivi pour discuter ensemble du modèle de communication par infolettre que nous souhaiterions transmettre aux municipalités sur ce sujet.

Le message que nous voulons véhiculer aux municipalités viendrait illustrer différents exemples de page web de municipalités qui ont mis en place une procédure de traitement des plaintes à l'interne. L'infolettre reposerait également sur une proposition d'une maquette web fictive créée à l'intention des municipalités afin de les inspirer pour concevoir ou mettre à jour, selon leur choix et leur réalité, une page Web qui à partir d'un « bouton » permettrait d'être redirigé facilement vers l'OQLF.

Lors de cet échange, nous aimerions tester avec vous le message et vous informer des démarches que nous visons entamées très prochainement.

Nous vous proposons une rencontre, le mercredi 11 juin, dans l'avant-midi.

Pouvez-vous nous confirmer vos disponibilités pour les créneaux suivants :

Mercredi 11 juin : 9h30-10h00
11h00 -11h30
11h30-12h00

Au plaisir de vous voir,

Gaëlle Deves

conseillère à accompagnement
Ministère de la Langue française

Direction de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Sous-ministériat de l'exemplarité de l'État et orientations stratégiques
800, rue d'Youville, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

gaelle.deves@mlf.gouv.qc.ca

**Ministère
de la Langue
française**

Québec 

Dallaire, Pierre

De: Dion, Camélia
Envoyé: 25 juillet 2025 16:25
À: Devés, Gaëlle; Tainturier, Juliette; D'Anjou, Dominique
Objet: TR: Infolettre spéciale pour les organismes municipaux qui sera envoyée lundi
Pièces jointes: INF_L'Émissaire_20250725.pdf

PVI

Camélia Dion

Coordonnatrice et conseillère stratégique

Équipe Partenariats et mobilisation

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Ministère de la Langue française

800, rue d'Youville, 4e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

camelia.dion@mlf.gouv.qc.ca

De : Béliveau, Barbara <Barbara.Beliveau@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 25 juillet 2025 16:23

À : Marc-André Palin <mapalin@admq.qc.ca>; Jean Dubé <jean.dube@admq.qc.ca>; Julie Faucher <julie.faucher@comaq.qc.ca>; Jacques Laberge <dir.adgmrcq@adgmrcq.ca>; Pierre Châteauvert <pchateauvert@fqm.ca>; Philippe Biuzzi <pbiuzzi@umq.qc.ca>

Cc : Fontaine, Nicolas <nicolas.fontaine@mamh.gouv.qc.ca>; Dinel, Chantal <Chantal.Dinel@mamh.gouv.qc.ca>; Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>; Duval-Teasdale, Laurence <Laurence.Duval-Teasdale@mlf.gouv.qc.ca>; Jean Matte <jean.matte@admq.qc.ca>; Nancy Carvalho <gestionmunicipale@admq.qc.ca>

Objet : Infolettre spéciale pour les organismes municipaux qui sera envoyée lundi



Bonjour,

Je souhaite vous informer qu'une infolettre spéciale L'Émissaire dédiée aux organismes municipaux sera envoyée lundi. Elle met notamment de l'avant une proposition de communication et des maquettes de page Web pour les organismes municipaux désireux de renvoyer directement à l'Office québécois de la langue française (OQLF) les plaintes relatives à un manquement à une obligation à laquelle ils sont tenus par la *Charte de la langue française*.

Je vous invite à prendre connaissance du projet d'infolettre ci-joint.

Cordialement,

Barbara

Barbara Béliveau

Directrice générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats
Exemplarité de l'État et orientations stratégiques
Ministère de la Langue française
800, rue D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

barbara.beliveau@mlf.gouv.qc.ca

Cellulaire : [REDACTED]

Vous recevez ce courriel car vous êtes inscrit à notre liste de diffusion.
Si vous ne pouvez pas voir ce message correctement, [consultez-le sur votre navigateur](#).



28 juillet 2025

Besoin d'un coup de pouce pour rédiger votre directive ?

Des [séances d'accompagnement sur la rédaction d'une directive](#) sont offertes aux organismes municipaux afin de les aider à passer de la théorie au document final. Profitez de conseils concrets et d'un soutien personnalisé pour structurer efficacement votre directive. De nouvelles viennent tout juste d'être ajoutées.

N'oubliez pas : la date limite pour remettre votre directive au ministère de la Langue française (MLF) est le 1^{er} septembre 2025. N'hésitez pas à consulter nos nombreux [outils](#) pour vous guider tout au long de ce processus.

Voici les plus récents outils publiés :

- Deux directives types pour faciliter la rédaction de votre directive : l'une pour [les organismes municipaux](#) et la seconde pour les [organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte](#)
- La page [Production d'une directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français pour les organismes municipaux reconnus](#)
- [Une capsule de formation sur l'outil Web d'aide à la rédaction de la directive](#)
- [Une séance d'information en mode asynchrone sur la rédaction de la directive](#)

Prolongation du délai pour les organismes municipaux reconnus

Le ministère de la Langue française a entendu les préoccupations exprimées par les associations municipales : les **organismes municipaux reconnus** en vertu de l'article 29.1 de la *Charte* bénéficient désormais d'un report de la date butoir pour transmettre leur directive. En effet, ils ont maintenant jusqu'au **1^{er} décembre 2025**.

Ce délai supplémentaire vise à tenir compte du court laps de temps entre la publication des outils d'accompagnement adaptés à la réalité de ces organismes et la date butoir. Les autres organismes municipaux doivent toutefois respecter la date limite initiale du 1^{er} septembre 2025.

Nous invitons les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 à profiter de cette période supplémentaire pour s'approprier les [outils mis à leur disposition](#) et à participer aux séances d'accompagnement prévues.

Procédure de traitement des plaintes

En vertu de la *Charte de la langue française*, les municipalités et organismes municipaux doivent :

- se doter d'une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte*;
- transmettre annuellement au MLF le nombre de plaintes reçues et traitées, à des fins de collecte de données pour le rapport annuel sur l'application de la *Charte*.

L'Office québécois de la langue française (OQLF) est la porte d'entrée privilégiée pour le traitement des plaintes relatives au non-respect d'une disposition de la *Charte*. Le choix de traiter les plaintes à l'interne ou de les rediriger vers l'OQLF revient entièrement à l'organisme municipal. Sachez que les deux options sont conformes à la *Charte*.

Si votre organisme municipal désire opter pour le renvoi direct des plaintes à l'OQLF, le MLF met également de l'avant [deux exemples de page Web](#) pour vous inspirer et optimiser votre communication.

Bon été à tous et à toutes !

Alors que la belle saison s'est installée, notre ministère tient à remercier chaleureusement tous les émissaires de la langue française pour leur engagement tout au long de l'année. C'est grâce à votre rôle actif que le français continue de rayonner dans nos organisations !

Vous n'êtes pas l'émissaire de votre organisme ou ministère?

Si vous recevez cette infolettre, que vous n'êtes pas l'émissaire de votre organisation et que vous ne désirez pas être dans la liste d'envoi, ou si vous souhaitez nommer une personne à un tel titre, écrivez à l'adresse suivante : rapportcharte@mlf.gouv.qc.ca.

Si votre organisme souhaite nommer une nouvelle personne au titre d'émissaire, vous pouvez remplir le [formulaire de désignation de l'émissaire](#) et nous le retourner à l'adresse mentionnée ci-haut.

Ministère de la Langue française
800 Rue D'Youville, 13e étage, Québec (Québec) G1R 3P4
[Se désabonner](#)

800 (toll-free) 1-877-384-6229, Québec (Québec) G1R 3P4

Dallaire, Pierre

De: Giles, Éveline
Envoyé: 29 juillet 2025 15:16
À: Dion, Camélia
Objet: Exemple de bouton pour plainte auprès de l'OQLF



Bonjour Camélia,
L'OQLF nous a fait part de préoccupations à l'égard des instructions données en exemple dans le site Web des émissaires pour que les organismes municipaux puissent rediriger les plaintes vers l'OQLF lorsqu'elles concernent un manquement à la Charte.

J'aimerais t'en parler pour qu'on voie s'il est possible d'ajouter quelques mots dans la page suivante :
[Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#)

J'imagine qu'il faudra ensuite voir avec Laurence, mais Barbara me dit que c'est un dossier de ton équipe.

Quinze minutes seront sans doute suffisantes.

Merci d'avance!

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

De : [Giles, Éveline](#)
A : [Comeau Sophie](#)
Cc : [Bouchard Cassy](#)
Objet : Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes
Date : 5 août 2025 09:47:38
Pièces jointes : [image001.png](#)



Bonjour Sophie,

À la suite de ton commentaire fort pertinent dans le cadre de notre récent échange, nous avons modifié le texte utilisé dans la page suivante : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#). L'exemple de la deuxième page fait maintenant mention du fait que la plainte doit concerner l'organisme municipal.

Merci beaucoup et bonne journée,

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

Devés, Gaëlle

De: Giles, Éveline
Envoyé: 31 juillet 2025 14:44
À: Dion, Camélia; Devés, Gaëlle
Objet: Texte pour le bouton d'accès au dépôt d'une plainte auprès de l'OQLF



Bonjour à vous deux!

Voici le nouveau texte proposé (modifs en jaune) :

Vous désirez porter plainte ou formuler une dénonciation à l'Office québécois de la langue française **à l'égard de notre organisme municipal**? Vous avez vécu une situation où vos droits linguistiques n'ont pas été respectés même si vous avez demandé qu'ils le soient? Cette plainte est relative au non-respect d'une disposition de la Charte de la langue française et l'objet de la plainte ou de la dénonciation doit concerner une situation s'étant produite **avec notre organisme.**

J'ai enlevé « au Québec », car tous les organismes qui mettront ce bouton sont situés au Québec.

Bonne fin de journée!

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

Vézina, Maxime

De: Dion, Camélia
Envoyé: 5 août 2025 09:41
À: Giles, Éveline
Objet: RE: Demande correction mineure - page de contenu de page web pour traitement des plaintes

Oups, pardon !

Bonne journée

Camélia Dion

Coordonnatrice et conseillère stratégique
Équipe Partenariats et mobilisation
Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Ministère de la Langue française
800, rue d'Youville, 4e étage, Québec (Québec) G1R 3P4
camelia.dion@mlf.gouv.qc.ca

De : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 5 août 2025 09:41
À : Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>
Objet : RE: Demande correction mineure - page de contenu de page web pour traitement des plaintes



Allo Camélia!
Merci beaucoup! Je vais en informer Sophie Comeau (et non Garceau!).

Bonne journée!

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

De : Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 5 août 2025 09:38
À : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>
Objet : TR: Demande correction mineure - page de contenu de page web pour traitement des plaintes

Allô Éveline,

Comme tu as pu le lire, la mise à jour a été faite.
Quand tu le souhaiteras, tu pourras informer Mme Garceau de l'OQLF à cet effet.

Bonne journée

Camélia Dion

Coordonnatrice et conseillère stratégique
Équipe Partenariats et mobilisation
Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Ministère de la Langue française
800, rue d'Youville, 4e étage, Québec (Québec) G1R 3P4
camelia.dion@mlf.gouv.qc.ca

De : Clara O'Farrell <clara.ofarrell@mce-sct.gouv.qc.ca>

Envoyé : 5 août 2025 09:35

À : Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>

Cc : Devés, Gaëlle <Gaelle.Deves@mlf.gouv.qc.ca>; Duval-Teasdale, Laurence <Laurence.Duval-Teasdale@mlf.gouv.qc.ca>; Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : RE: Demande correction mineure - page de contenu de page web pour traitement des plaintes



Bonjour Camélia,

La nouvelle version est en ligne ici : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#)

Merci et bonne journée!

Clara O'Farrell

Conseillère en communication stratégique | Conseil stratégique

Direction des communications

Ministère du Conseil exécutif

Secrétariat du Conseil du trésor

Ministère de la Langue française

875, Grande Allée Est

Québec (Québec) G1R 4Y8

Courriel : clara.ofarrell@mce-sct.gouv.qc.ca

De : Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 4 août 2025 10:53

À : Clara O'Farrell <clara.ofarrell@mce-sct.gouv.qc.ca>

Cc : Devés, Gaëlle <Gaelle.Deves@mlf.gouv.qc.ca>; Duval-Teasdale, Laurence <Laurence.Duval-Teasdale@mlf.gouv.qc.ca>; Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : Demande correction mineure - page de contenu de page web pour traitement des plaintes

Bonjour Clara,

Nous aimerions apporter une correction mineure au contenu de la seconde page, soit celle Exemple d'une page Web avec bouton ([Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#)).

Tu verras qu'on ajoute sensiblement trois mots par phrase.

Je te place en p.j. la version corrigée de l'exemple de page web.

Ultimement, il s'agit de modifier le document pdf en ligne en utilisant ce nouvel exemple.

N'hésite pas à me faire signe si tu as des questions, sinon merci de m'indiquer à quel moment la correction en ligne pourra être faite.

Merci et bonne journée

Camélia Dion

Coordonnatrice et conseillère stratégique

Équipe Partenariats et mobilisation

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Ministère de la Langue française

800, rue d'Youville, 4e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

camelia.dion@mlf.gouv.qc.ca

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.

Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes

Voici deux exemples de bouton sur la page d'accueil ou une autre page d'un site Web d'une municipalité menant au formulaire officiel de traitement des plaintes de l'Office québécois de la langue française lorsqu'il y a un manquement aux obligations prévues par la *Charte*. Votre organisme municipal peut s'en inspirer s'il souhaite faciliter l'accès à ce formulaire pour les citoyennes et citoyens qui veulent déposer une plainte.

Exemple d'une page d'accueil avec bouton

ACCUEIL CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS NOUVELLES NOUS JOINDRE f t y i in

Ville de Saint-Exempleire

Citoyens Culture et loisirs Ville Tourisme

Coordonnées

Adresse: 800 avenue de la Grammaire
Ville de Saint-Exempleire

INSCRIPTION
Service de téléphonie

Inscription aux activités
RidoGo

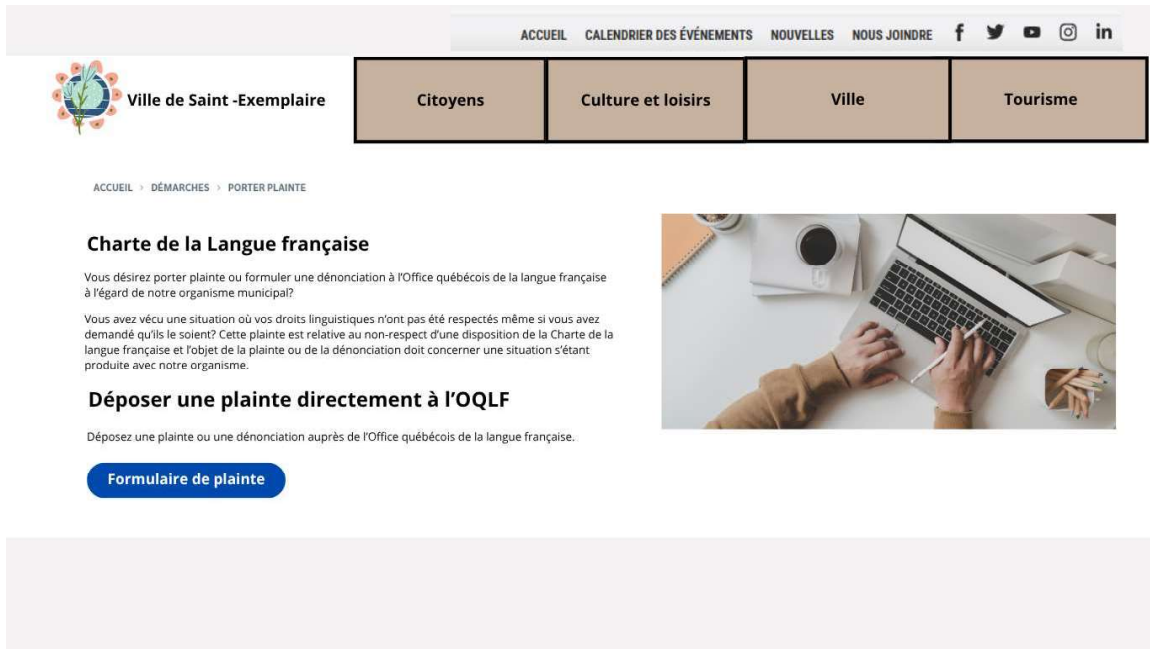
Les tiques peuvent transmettre la maladie de Lyme
PROTÉGEZ-VOUS

SOPFEL - Campagne de sensibilisation

Mise à jour le 8 novembre 2024
Région : Montérégie
Niveau de l'indice : Modéré

Déposer une plainte à l'Office québécois de la langue française (OQLF)

Exemple d'une page Web avec bouton



De: _Boîte MLF Accompagnement
Envoyé: 7 août 2025 15:08
À: dga@vsll.ca
Objet: RE: Adoption de la directive, plainte et impact



Bonjour Madame Murphy,

En vertu de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, votre organisme doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Loi. Il doit également transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de cette procédure, en détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées (art. 128.2). Cette reddition de comptes se fera par l'entremise du rapport annuel sur l'application de la *Charte* produit annuellement par notre ministère. À noter que vous n'avez pas à nous transmettre cette procédure.

En cas de non-respect, une plainte doit être portée à l'attention de l'OQLF au moyen d'un formulaire que vous trouverez sur cette page : [Respect des droits linguistiques, plaintes et dénonciations](#). Vous y trouverez également davantage d'informations concernant le processus de traitement des plaintes de l'OQLF. De plus, notre site [Accompagnement des émissaires | Gouvernement du Québec](#) offre des exemples de boutons pouvant être insérés dans le site Web de votre municipalité afin de rediriger les citoyens vers le formulaire de plaintes de l'OQLF. Ces exemples se trouvent ici : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#).

Cela étant dit, les organismes de l'Administration bénéficient d'un accompagnement de la part du MLF afin de prévenir toute situation de non-conformité à la *Charte*. Concernant les conséquences en cas de non-respect, nous vous référons à la *Charte*, plus précisément au **Titre V** intitulé Dispositions pénales et autres sanctions. Le **chapitre I** traite des sanctions civiles, le **chapitre II**, des sanctions administratives et des mesures disciplinaires, et le **chapitre III**, des dispositions pénales.

Nous vous invitons également à consulter vos services juridiques pour toute question relative à une situation qui vous serait particulière.

Finalement, nos dossiers indiquent qu'il n'y a aucun émissaire de la langue française désigné pour la municipalité de Vaudreuil-sur-le-Lac. La personne qui occupe ce rôle est notre point de contact dans chaque ministère et organisme et c'est généralement avec elle que nous communiquons. Pour désigner un émissaire, vous pouvez simplement demander à votre directeur ou directrice générale de remplir le [Formulaire de désignation d'un ou d'une émissaire](#) et nous retourner ledit formulaire rempli à l'adresse rapportcharte@mlf.gouv.qc.ca.

Le rôle de l'émissaire est de :

- Veiller au respect et à la mise en œuvre des dispositions liées à l'exemplarité de l'État dans son organisme (incluant les actions à entreprendre si les employés ne respectent pas la directive);
- Agir comme porte-parole auprès du personnel de son organisme pour tout ce qui concerne la Charte de la langue française et la Politique linguistique de l'État (PLE);
- Sensibiliser le personnel au rôle exemplaire de l'État, répondre à ses questions et agir à titre d'agente ou d'agent de liaison entre son propre organisme et la Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats du MLF.

Cordialement,

Ministère de la Langue française

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Sous-ministériat de l'exemplarité de l'État et orientations stratégiques

800, rue d'Youville, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca

PG

Mise en garde :

Dans le cadre de son mandat de soutien, notre direction fournit de l'information aux organismes de l'Administration afin qu'ils respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le contenu de ce courriel ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir un tel avis, consultez votre conseiller juridique.

Nous vous invitons à explorer nos outils conçus pour faciliter le travail de l'émissaire. N'hésitez pas à parcourir notre [site Web Accompagnement](#)!

De : Tania Murphy <dga@vsll.ca>

Envoyé : 30 juillet 2025 16:50

À : _Boîte Info Directives <info.directives@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : Adoption de la directive, plainte et impact

Bonjour,

Nous sommes actuellement en train de finaliser notre directive concernant l'utilisation d'une langue autre que le français. Afin de bien structurer nos propres procédures, nous aimerions obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes dans ce contexte, ainsi que sur les conséquences éventuelles en cas de non-respect (par exemple, si un employé s'adresse à un citoyen en anglais).

Merci d'avance pour vos éclaircissements.

Cordialement.

Tania Murphy

Greffière-trésorière adjointe et

responsable des Loisirs et des Communications

Municipalité de Vaudreuil-sur-le-Lac

44 rue de L'Église, Vaudreuil-sur-le-Lac, Québec, J7V 8P3

Téléphone : (450) 455-1133 poste 33

Cellulaire : [REDACTED]

Courriel : dga@vsll.ca



De: _Boîte MLF Accompagnement
Envoyé: 15 août 2025 12:51
À: Stéphanie Plamondon
Objet: RE: Directive - dépôt et procédure du traitement des plaintes - Questions!



Bonjour Madame Plamondon,

Nous prenons note de vos défis particuliers concernant le délai. La date limite pour nous faire parvenir la directive de votre organisme adoptée par le conseil municipal demeure cependant le 1^{er} septembre 2025.

Néanmoins, vous pouvez déjà nous soumettre votre directive à l'adresse info.directives@mlf.gouv.qc.ca, en mentionnant votre séance du conseil municipal prévue le 2 septembre prochain, et vous y conformer pour ensuite venir ajouter votre résolution dans les meilleurs délais en septembre à la suite de la tenue de votre conseil.

Vous pourrez nous transmettre votre résolution directement au moyen de l'[outil Web](#) d'aide à la rédaction ou encore à la boîte info.directives@mlf.gouv.qc.ca.

Dans la section [Les Exemples](#) du site Web [Accompagnement des émissaires](#), nous avons mis en ligne deux modèles de résolution; vous pouvez toutefois utiliser la forme qui vous semble appropriée.

La directive d'une municipalité n'a pas à être approuvée par le Ministère. Dès que votre directive est adoptée, elle prend effet. Il faut donc aviser les employés qui devront ainsi y adhérer dès cette date, comme toute politique adoptée. Vous devrez ensuite la publier sur votre site Web dès son adoption et elle devra être mise à jour au moins tous les cinq ans.

Pour répondre à votre deuxième question, en vertu de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, votre organisme doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la Loi. Il doit également transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de cette procédure, en détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées (art. 128.2). Cette reddition de comptes se fera par l'entremise du rapport annuel sur l'application de la *Charte* produit annuellement par notre ministère.

À noter que vous n'avez pas à nous transmettre cette procédure. Il n'est également pas prévu pour le moment que nous en fassions l'analyse.

La procédure peut simplement consister à transférer les plaintes à l'Office québécois de la langue française (OQLF). En effet, en cas de non-respect, une plainte doit être portée à l'attention de l'OQLF au moyen d'un formulaire que vous trouverez sur cette page : [Respect des droits linguistiques, plaintes et dénonciations](#). Vous y trouverez également davantage d'informations concernant le processus de traitement des plaintes de l'OQLF.

De plus, notre site [Accompagnement des émissaires](#) offre des exemples de boutons pouvant être insérés dans le site Web de votre municipalité afin de rediriger les citoyens vers le formulaire de plaintes de l'OQLF. Ces exemples se trouvent ici : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#).

Cordialement,

Ministère de la Langue française

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Sous-ministériat de l'exemplarité de l'État et orientations stratégiques

800, rue d'Youville, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca

PG

Mise en garde :

Dans le cadre de son mandat de soutien, notre direction fournit de l'information aux organismes de l'Administration afin qu'ils respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le contenu de ce courriel ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir un tel avis, consultez votre conseiller juridique.

Nous vous invitons à explorer nos outils conçus pour faciliter le travail de l'émissaire. N'hésitez pas à parcourir notre [site Web Accompagnement](#)!

De : Stéphanie Plamondon <plaste@villesblg.ca>

Envoyé : 13 août 2025 09:38

À : _Boîte MLF Accompagnement <mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : Directive - dépôt et procédure du traitement des plaintes - Questions!

Bonjour,

[REDACTED]

[REDACTED]

Aussi, je constate que plusieurs Villes ont également adopté une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements en vertu de la Charte de la langue française. Est-ce que vous pouvez me confirmer qu'une telle procédure est requise au moment du dépôt de la directive? Est-ce que cela sera exigé dans un 2^e temps?

Merci beaucoup!

Bonne journée!
Stéphanie



**Saint-Basile-
le-Grand**

Stéphanie Plamondon, M.A.

Directrice

Service des communications
et des relations avec les citoyens
s.plamondon@villesblg.ca • 450 461-8000, poste 8107

Hôtel de ville

204, rue Principale, Saint-Basile-le-Grand (Québec) J3N 1M1
villesblg.ca

Avis de confidentialité

Ce message ainsi que tout élément joint peut contenir des renseignements confidentiels dont toute diffusion, distribution ou reproduction est interdite. Si vous n'êtes pas le destinataire indiqué, nous vous remercions d'en aviser immédiatement l'expéditeur par téléphone ou par courriel.

Vézina, Maxime

De: _Boîte MLF Accompagnement
Envoyé: 25 août 2025 13:19
À: Marie-Eve Blache-Gagné
Objet: RE: Question concernant la politique de traitement des plaintes qui doit être adoptée en vertu de la Charte de la langue française



Bonjour Madame Blache-Gagné,

Comme indiqué au [Guide d'accompagnement sur les fiches indicateurs](#), pour l'indicateur 2, les données sur les plaintes à fournir par les organismes sont relatives seulement aux plaintes reçues/traitées directement par l'organisme, ou encore les plaintes reçues par l'OQLF **pour lesquelles l'organisme a été interpellé par ce dernier.**

Cordialement,

Ministère de la Langue française

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Sous-ministériat de l'exemplarité de l'État et orientations stratégiques

800, rue d'Youville, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca

MHB

Mise en garde :

Dans le cadre de son mandat de soutien, notre direction fournit de l'information aux organismes de l'Administration afin qu'ils respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le contenu de ce courriel ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir un tel avis, consultez votre conseiller juridique.

Nous vous invitons à explorer nos outils conçus pour faciliter le travail de l'émissaire. N'hésitez pas à parcourir notre [site Web Accompagnement](#)!

De : Marie-Eve Blache-Gagné <meblache-gagne@villestpascal.com>

Envoyé : 25 août 2025 08:36

À : _Boîte MLF Accompagnement <mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : RE: Question concernant la politique de traitement des plaintes qui doit être adoptée en vertu de la Charte de la langue française

Bonjour,

Merci pour votre réponse. Si nous décidons de rediriger les plaintes vers l'OQLF, comment pourront nous connaître le nombre de plaintes reçues et traitées afin d'en rendre compte dans notre rapport annuel? Sera-t-il possible d'obtenir cette information auprès de l'OQLF?

Merci,



Marie-Eve Blache-Gagné, OMA | Greffière adjointe
Service du greffe

T. 418 492-2312, poste 201
meblache-gagne@villestpascal.com

De : _Boîte MLF Accompagnement <mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 22 août 2025 14:26

À : Marie-Eve Blache-Gagné <meblache-gagne@villestpascal.com>

Objet : RE: Question concernant la politique de traitement des plaintes qui doit être adoptée en vertu de la Charte de la langue française



Bonjour Madame Blache-Gagné,

La procédure de traitement des plaintes que votre municipalité doit adopter en vertu de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* peut prendre la forme que vous souhaitez.

À noter d'ailleurs que vous n'avez pas à nous transmettre cette procédure.

La municipalité devra toutefois transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de cette procédure, en détaillant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées. Pour plus de renseignements sur les données à fournir, vous pouvez vous référer à la page [Rapport annuel sur l'application de la Charte | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#) de notre site Web destiné aux émissaires.

Si vous choisissez de rediriger les plaintes concernant un manquement à la Charte de votre organisme à l'OQLF, pour un traitement des plaintes par l'OQLF, notre site [Accompagnement des émissaires | Gouvernement du Québec](#) offre des exemples de boutons pouvant être insérés dans le site Web de votre municipalité. Ces exemples se trouvent ici : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#).

Cordialement,

Ministère de la Langue française

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Sous-ministériat de l'exemplarité de l'État et orientations stratégiques

800, rue d'Youville, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

mlf.accompagnement@mlf.gouv.qc.ca

CV

Mise en garde :

Dans le cadre de son mandat de soutien, notre direction fournit de l'information aux organismes de l'Administration afin qu'ils respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le contenu de ce courriel ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir un tel avis, consultez votre conseiller juridique.

Nous vous invitons à explorer nos outils conçus pour faciliter le travail de l'émissaire. N'hésitez pas à parcourir notre [site Web Accompagnement](#)!

De : Marie-Eve Blache-Gagné <meblache-gagne@villessaintpascal.com>

Envoyé : 21 août 2025 16:31

À : _Boîte Informations MLF <informations@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : Question concernant la politique de traitement des plaintes qui doit être adoptée en vertu de la Charte de la langue française

Bonjour,

Dans votre infolettre du 28 juillet dernier, l'obligation pour les municipalités de se doter d'une politique de traitement des plaintes en vertu de l'article 128.1 de la Charte de la langue française. Vous indiquez également que le choix de traiter les plaintes à l'interne ou de les rediriger vers l'OQLF revient entièrement à l'organisme municipal. Si nous optons pour un traitement des plaintes par l'OQLF, doit-on se doter d'une politique qui indique que la Ville redirige les plaintes vers l'OQLF? Je n'ai rien trouvé sur le portail de l'émissaire concernant cette obligation.

Merci et une très belle journée,



Marie-Eve Blache-Gagné, OMA | Greffière adjointe
Service du greffe

T. 418 492-2312, poste 201

465 rue Taché

Saint-Pascal, Québec, G0L 3Y0

meblache-gagne@villessaintpascal.com

www.villessaintpascal.com

[Continuer la conversation sur Teams](#)



Le présent courriel peut contenir des renseignements confidentiels. Si ce courriel vous est parvenu par mégarde, veuillez le supprimer et nous en aviser. Merci.

Vézina, Maxime

De: Giles, Éveline
Envoyé: 4 septembre 2025 09:45
À: Gauthier, Philippe
Objet: RE: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes



C'est parfait, merci!

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

De : Gauthier, Philippe <Philippe.Gauthier@mlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 4 septembre 2025 09:42
À : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>
Objet : RE: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes

Allo Éveline,

Projet de courriel.

À tantôt!

À : Mme Isabel Bouchard, émissaire (ibouchard@sttr.qc.ca)
CC : Gaëlle

Objet : Ministère de la Langue française – Accompagnement

Bonjour Madame Bouchard.

Je me présente, Philippe Gauthier, conseiller au sein de la Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats du ministère de la Langue française.

Je vous écris en votre qualité d'émissaire de la langue française au sein de la Société de Transport de Trois-Rivières. Je souhaiterais vous rencontrer brièvement afin de discuter de la section « Nous joindre » du site Web de la STTR, plus précisément en ce qui a trait au formulaire de plainte de l'Office québécois de la langue française.

Auriez-vous des disponibilités au cours des prochains jours? Je vous invite à me proposer des plages horaires pour une rencontre d'une durée d'environ 30 minutes. Je serai accompagné de ma collègue, madame Gaëlle Devés. À noter que je serai absent demain le vendredi 5 septembre ainsi que lundi prochain 8 septembre.

Je demeure disponible entre temps si vous avez des questions.

Cordialement,

Philippe Gauthier

Conseiller à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes de l'Administration
Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats (DGAAP)
Sous-ministériat de l'Exemplarité de l'État et orientations stratégiques (SMAEEOS)

Ministère de la Langue française (MLF)
800, rue D'Youville, 4^e étage, bureau 4.01
Québec (Québec) G1R 3P4
philippe.gauthier@mlf.gouv.qc.ca

De : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 3 septembre 2025 14:03
À : Gauthier, Philippe <Philippe.Gauthier@mlf.gouv.qc.ca>
Objet : TR: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes



Allo Philippe!
Nous avons l'approbation de Barbara pour communiquer avec la STTR.

Peux-tu aussi inviter Gaëlle à cette rencontre? Voir les explications ci-dessous. Autre détail : l'équipe Partenariats s'est occupée du dossier concernant l'exemple de bouton à ajouter dans le site Web des organismes municipaux. C'est donc intéressant pour eux de savoir ce qui peut avoir été mal compris.

Comme l'OQLF aimerait sans doute être mis au courant du résultat de cette rencontre, ce serait bien de produire un bref compte rendu par points de forme (même s'il y en a juste trois) que je pourrais transmettre à Barbara ainsi qu'à l'OQLF.

Merci!

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca

De : Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>
Envoyé : 3 septembre 2025 09:31
À : Béliveau, Barbara <Barbara.Beliveau@mlf.gouv.qc.ca>; Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Cc : Labrecque, Benjamin <Benjamin.Labrecque@mlf.gouv.qc.ca>; Devés, Gaëlle <Gaelle.Deves@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : RE: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes

Merci pour l'information, c'est noté.

Est-ce qu'il pourrait être pertinent que Gaëlle participe à cette rencontre avec l'émissaire, avec l'équipe conseil (Philippe, je présume ici)?

Ne serait-ce pour mieux situer le besoin ou l'amélioration à apporter le cas échéant?

Je la place en cc pour information dans tous les cas.

Merci et bonne journée

Camélia Dion

Coordonnatrice et conseillère stratégique

Équipe Partenariats et mobilisation

Direction générale de l'accompagnement de l'Administration et des partenariats

Ministère de la Langue française

800, rue d'Youville, 4e étage, Québec (Québec) G1R 3P4

camelia.dion@mlf.gouv.qc.ca

De : Béliveau, Barbara <Barbara.Beliveau@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 2 septembre 2025 16:48

À : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Cc : Labrecque, Benjamin <Benjamin.Labrecque@mlf.gouv.qc.ca>; Dion, Camélia <Camelia.Dion@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : RE: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes

Oui bien sûr, je mets Camélia en cc afin qu'elle soit au courant, merci

De : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 2 septembre 2025 10:34

À : Béliveau, Barbara <Barbara.Beliveau@mlf.gouv.qc.ca>

Cc : Labrecque, Benjamin <Benjamin.Labrecque@mlf.gouv.qc.ca>

Objet : TR: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes



Bonjour Barbara,

À titre d'info, voir ci-dessous.

J'ai consulté la page Nous joindre, qui comporte plusieurs éléments créant de la confusion.

Si tu es d'accord, je vais demander à Philippe d'écrire à l'émissaire de la STTR pour demander une rencontre.

Bonne semaine, 😊

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes

Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques

Ministère de la Langue française

De : Comeau Sophie <scomeau@oqlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : 29 août 2025 15:46

À : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Cc : Bouchard Cassy <cbouchar@oqlf.gouv.qc.ca>

Objet : RE: Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes



Bonjour Éveline,

En regardant le site Web de l'organisme, nous pensons que la situation émane du fait que le lien vers le formulaire de plainte de l'Office peut être confondu avec le formulaire de plainte général dans cette section :

<https://sttr.qc.ca/nous-joindre/>.

Nous allons informer les plaignants qu'ils n'ont pas rempli le bon formulaire. De votre côté, pourriez-vous signaler à la Société de transport de Trois-Rivières que leur page Web porte à confusion, svp?

Merci à l'avance et bonne fin de journée,

Sophie Comeau

Coordonnatrice des relations avec l'Administration

Direction de la francisation de l'Administration et du soutien opérationnel
Office québécois de la langue française
276, rue Saint-Jacques, bureau 400
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : **514 617-2283**
oqlf.gouv.qc.ca

Suivez-nous sur



De : Giles, Éveline <Eveline.Giles@mlf.gouv.qc.ca>

Envoyé : mardi 5 août 2025 09:47

À : Comeau Sophie <scomeau@oqlf.gouv.qc.ca>

Cc : Bouchard Cassy <cbouchar@oqlf.gouv.qc.ca>

Objet : Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes



Bonjour Sophie,

À la suite de ton commentaire fort pertinent dans le cadre de notre récent échange, nous avons modifié le texte utilisé dans la page suivante : [Exemples de contenu de page Web pour le traitement des plaintes](#). L'exemple de la deuxième page fait maintenant mention du fait que la plainte doit concerner l'organisme municipal.

Merci beaucoup et bonne journée,

Éveline Giles

Coordonnatrice et conseillère stratégique à l'accompagnement de l'Administration – Conseil aux organismes
Sous-ministériat à l'exemplarité de l'État et aux orientations stratégiques
Ministère de la Langue française

800, rue D'Youville, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
eveline.giles@mlf.gouv.qc.ca