



**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE
LA LANGUE FRANÇAISE
MRC DE RIVIÈRE-DU-LOUP**

Résolution numéro 2024-10-350-C
Première adoption : 17 octobre 2024
Dernière parution : 28 octobre 2024

1. **Objet**

La MRC de Rivière-du-Loup (ci-après désignée la « MRC »), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, chapitre C- 11, (ci-après désignée la « *Charte* »), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi. La présente procédure décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

2. **Champ d'application**

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de la MRC, relativement à tout manquement de la MRC aux dispositions de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application. La procédure s'applique à la MRC, conformément à l'annexe I de la *Charte*, dans l'exercice de ses activités¹.

3. **Cadre juridique**

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente procédure :

- la *Charte de la langue française* (chapitre C-11);
- les règlements pris en vertu de la *Charte de la langue française*;
- la Politique linguistique de l'État;
- la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par la MRC de Rivière-du-Loup;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1).

4. **Principes généraux**

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

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

¹ Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par la MRC de Rivière-du-Loup pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La procédure ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par la MRC de Rivière-du-Loup que toute personne peut, conformément au chapitre I du titre III.1 de la *Charte de la langue française*, transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin qu'elles soient soumises au commissaire à la langue française en vertu de l'article 192 de la *Charte de la langue française*.

La personne responsable des plaintes linguistiques en vertu de la présente procédure est l'Émissaire de la langue française (ci-après désigné « l'Émissaire »).

5. Modalités de fonctionnement

5.1 Transmission d'une plainte à la MRC

5.1.1 Dépôt d'une plainte

Toute personne peut porter plainte à la MRC si elle est d'avis que la MRC ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte* ou d'un de ses règlements.

La plainte peut être faite au moyen du formulaire joint en annexe 1, disponible sur le site Web de la MRC ou sur demande. Une plainte peut également être formulée par téléphone en s'adressant au service des communications. La MRC rend également accessible sur son site Web toute l'information nécessaire au dépôt d'une plainte.

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme.

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.

5.1.2 Recevabilité et traitement d'une plainte

La recevabilité de toute plainte est évaluée par l'Émissaire. Pour être recevable, une plainte doit :

- porter sur les dispositions de la *Charte* applicables à la MRC;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi;
- ne pas être abusive ou manifestement mal fondée;
- être transmise conformément à la procédure établie;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

L'Émissaire informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

a) Lorsque la plainte est jugée irrecevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

b) Lorsque la plainte est jugée recevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par la MRC en vue de corriger la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour réaliser l'analyse de la plainte.

Dans un délai de soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, l'Émissaire réalise un suivi de la mise en œuvre des interventions annoncées à la personne plaignante ou l'informe des résultats des interventions réalisées. Selon l'ampleur des interventions à réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, l'Émissaire en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé. La décision de l'Émissaire est finale.

6. Protection des renseignements personnels

Dans le cadre du traitement des plaintes, la MRC s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction, et ce, conformément à sa politique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

7. Rôles et responsabilités

7.1 Émissaire de la langue française

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte* et en assure la mise à jour;
- En vertu de l'article 128.2 de la *Charte*, transmet annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes;
- Assure la réception, le suivi et le traitement des plaintes;
- Procède à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes reçues;
- Communique à la personne plaignante les résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte;

- Procède à l'analyse de la plainte et établis les manquements aux obligations de la MRC au regard de la *Charte* ou de ses règlements;
- Communique avec les services de la MRC afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établis les mesures correctrices à mettre en œuvre;
- Produit le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la *Charte*.

7.2 Gestionnaires des services de la MRC

- Collaborent avec l'Émissaire en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par cette dernière;
- Mettent en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de l'Émissaire, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

8. Mise à jour de la procédure

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la *Charte* ou de ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

9. Approbation et entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil de la MRC. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.



FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVEMENT AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

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

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

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE

Nom et prénom(s) : _____

Adresse de la personne plaignante : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

OBJET DE LA PLAINTE

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

Date de la plainte : _____

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Langue de service | <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif |
| <input type="checkbox"/> Affichage public | <input type="checkbox"/> Langue de travail ou offres d'emploi |
| <input type="checkbox"/> Site internet | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux |
| <input type="checkbox"/> Système téléphonique | <input type="checkbox"/> Autre |

*Veuillez exposer les motifs détaillés au soutien de la plainte ou veuillez décrire le ou les manquement(s) à une obligation de la MRC en vertu des dispositions de la Charte de la langue française. (Au besoin, veuillez fournir une feuille supplémentaire pour les explications)

Signature : _____

Date : _____