



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

**Adoptée à la séance ordinaire du
Comité administratif (CA) de la MRC
du 11 juin 2024**

2024-CA-06-123

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
1. OBJET DE LA PROCÉDURE	4
2. DÉFINITIONS	4
3. CHAMP D'APPLICATION	4
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	5
5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE	5
6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	6
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ	8
9. ANNEXE A – FORMULAIRE DE PLAINTÉ	10

Préambule

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

Le français est
la langue officielle
du Québec.

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

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

1. OBJET DE LA PROCÉDURE

La présente procédure vise à assurer un **traitement équitable, efficient et efficace** des plaintes faites auprès de la MRC de Coaticook concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11).

2. DÉFINITIONS

- Plaignant.e : Personne qui porte à la connaissance de l'émissaire (responsable désigné pour la réception des plaintes) de la MRC de Coaticook un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la MRC de Coaticook est tenue.
- Plainte : Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la MRC de Coaticook d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la MRC est tenue.

Manquement : Manquement aux obligations auxquelles la MRC de Coaticook est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la *Charte de la langue française* suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1 et de tout autre article pertinent de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris en application de la *Charte de la langue française ou de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*.

Responsable : Personne désignée Émissaire par la MRC de Coaticook pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'adresse aux membres du personnel de la **MRC de Coaticook** qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application, incluant l'émissaire qui est le responsable désigné pour la réception des plaintes.

Elle s'applique à toute **plainte formulée** par toute personne, y compris les membres du personnel de la MRC de Coaticook, relativement à tout manquement de la MRC aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application.

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

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

- ✓ Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la MRC pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la MRC d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.
- ✓ L'émissaire prend connaissance du manquement identifié dans la plainte et détermine les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office peut également assister et informer la MRC de Coaticook concernant les corrections et améliorations à apporter, le cas échéant.
- ✓ 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 de la langue française*.

5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès du greffier de la MRC de Coaticook.

Les modalités suivantes doivent être respectées :

1. La plainte doit être obligatoirement **écrite**, datée et être **signée**. En plus, le plaignant doit indiquer son nom, son prénom et ses coordonnées ;
2. La plainte doit être dûment remplie sur le **formulaire de plainte** de l'**Annexe A** de la présente procédure ;
3. La plainte doit être suffisamment **détaillée** comportant tous les renseignements et documents nécessaires ;
4. La plainte doit être transmise au responsable désigné (Émissaire) pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet, qui est accessible sur le site Internet de la MRC de Coaticook et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne.

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La MRC 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. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être traitées conformément à la présente procédure ;
2. Toute plainte admissible reçue par la MRC de Coaticook fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrables mentionnant le nom, l'adresse, la date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourra être demandé relativement à la plainte.

La présente procédure sera également jointe à l'accusé de réception. Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure, l'Émissaire informe le ou la plaignant(e) en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier ;

3. Une analyse de la plainte sera effectuée par l'Émissaire ;
4. Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis sera notifié au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;
5. Le plaignant, la personne visée par la plainte ou toute autre personne susceptible d'apporter des informations pertinentes au traitement de la plainte pourra être contacté ;
6. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué :
 - a. Si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* par la MRC, l'Émissaire communique avec les personnes concernées au sein de la MRC 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 ;
 - b. Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées au sein de la MRC ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'était requise, l'Émissaire procède à la fermeture du dossier ;
7. L'Émissaire informe le plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété en précisant les corrections qui ont été apportées par la MRC afin de se conformer aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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. L'Émissaire s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par la MRC de Coaticook. Elle sera publiée sur le site Internet de la MRC.

Annexe A
Formulaire de plainte
relative aux manquements aux obligations de la Charte de la langue française

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTÉ			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.			
Nom		Prénom	
Adresse de la résidence principale	N° civique, nom de la rue		
	Municipalité		
	Code postal		
Téléphone		Courriel	
OBJET DE LA PLAINTÉ			
*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.			
<input type="checkbox"/> Langue de service <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif <input type="checkbox"/> Moyens de communication : Site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique <input type="checkbox"/> Langue du travail ou offre d'emploi			
*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> . (Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.)			
*Date du manquement allégué :			
ATTESTATION			
*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
Signature			
Date			

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

Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel, par télécopieur, en personne ou par la poste à la MRC de Coaticook. Celle-ci sera traitée de façon confidentielle.