



**DIRECTIVE RELATIVE À LA PROCÉDURE DE
TRAITEMENT DES PLAINTES EN LIEN AVEC LES
MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE
FRANÇAISE**

Mai 2024

(Résolution 2024-05-145)

Rédaction :

M^e Jessica St-Pierre, directrice des affaires juridiques et greffière

Correction du texte :

M^{me} Chantal Chapdelaine, secrétaire-réceptionniste

Table des matières

1. OBJET	4
2. CHAMP D'APPLICATION	4
3. CADRE JURIDIQUE	4
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
5. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	5
5.1 Transmission d'une plainte à la MRC.....	5
5.1.1 Dépôt d'une plainte	5
5.1.2 Recevabilité et traitement d'une plainte	5
6. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	6
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
7.1 Émissaire de la langue française	6
7.2 Directeurs de services et coordonnateurs.....	7
8. MISE À JOUR DE LA DIRECTIVE	7
9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....	7

1. Objet

La MRC de Pierre-De Saurel (ci-après « 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 directive de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

La présente directive décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

2. Champ d'application

La présente directive 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 directive s'applique à la MRC, conformément à l'annexe I de la Charte, dans l'exercice de ses activités.

3. Cadre juridique

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

- 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 de la MRC;
- 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 directive 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 visera à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente directive. 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.

Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par la MRC pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La directive ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par la MRC 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 à la MRC en vertu de la présente directive est l'Émissaire de la langue française (ci-après « l'Émissaire »), soit la Direction des affaires juridiques et du greffe de la MRC.

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 d'un courriel acheminé à la Direction des affaires juridiques et du greffe au jstpierre@mrcpierredesaurel.com. Une plainte peut également être formulée par téléphone en s'adressant à la Direction des affaires juridiques et du greffe au **450-743-2703, poste 240**.

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 encadrant les règles de gouvernance en matière de 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 établit les manquements aux obligations de la MRC au regard de la Charte ou de ses règlements;

- Communique avec les différents services de la MRC afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établit 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 Membres de direction de services et personnel aux postes de coordination

- 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 directive

La présente directive est mise à jour au moins tous les trois (3) 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 directive 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.