



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AU NON-RESPECT PAR UN ORGANISME MUNICIPAL DES OBLIGATIONS QUI LUI INCOMBENT EN VERTU DE LA CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

### **1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE**

Cette politique a pour but d'assurer que les plaintes reçues par un organisme municipal relativement à un manquement allégué à ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française* soient traitées de façon équitable, efficiente et efficace (CQLR c. C-11).

### **2. DÉFINITIONS**

#### **2.1. Plaignant**

Personne qui informe le responsable des plaintes d'un organisme municipal d'un manquement potentiel aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française*.

#### **2.2. Plainte**

La notification d'un manquement potentiel aux obligations d'un organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française* soumise à la personne chargée des plaintes de l'organisme municipal.

#### **2.3. Manquement aux obligations de la *Charte de la langue française***

Le non-respect des obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française*, y compris, mais sans s'y limiter, les articles suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et tout autre article pertinent de la *Charte de la langue française* ou des règlements adoptés en vertu de la *Charte de la langue française*. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, il s'agit également des articles 23 à 26.

#### **2.4. Personne chargée des plaintes**

En vertu de la *Charte de la langue française*, le directeur général est chargé de prendre les mesures nécessaires pour que l'organisme municipal respecte ses obligations. Toutefois, le conseil municipal peut désigner le directeur général ou une autre personne pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations découlant de la *Charte de la langue française* et appliquer la présente procédure. Le conseil peut désigner une ou plusieurs personnes pour le remplacer en cas d'absence de la personne responsable des plaintes.

### **3. CHAMP D'APPLICATION**

- 3.1.** La présente politique s'applique à tout le personnel de l'organisme municipal impliqué dans le traitement des plaintes relatives à des manquements aux obligations de l'organisme municipal en vertu de la *Charte de la langue française* ou des règlements adoptés en vertu de celle-ci, y compris la personne responsable des plaintes.
- 3.2.** Cette politique s'applique à toute plainte déposée par toute personne, y compris le personnel d'un organisme municipal, concernant le non-respect par un organisme municipal de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement adopté en vertu de celle-ci.
- 3.3.** Cette politique s'applique aux organismes municipaux et à leurs activités, conformément à l'annexe I de la *Charte de la langue française*.

### **4. PRINCIPES GÉNÉRAUX**

- 4.1.** Les municipalités doivent, de façon exemplaire, utiliser la langue française, promouvoir sa qualité, assurer son développement au Québec et la protéger.
- 4.2.** Le traitement des plaintes est l'un des moyens par lesquels un organisme municipal s'acquitte de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet aux plaignants d'informer l'organisme municipal d'un éventuel manquement à ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*, afin qu'il puisse corriger la situation le cas échéant.
- 4.3.** Si la personne chargée des plaintes n'est pas le directeur général, elle doit informer le directeur général du manquement signalé dans la plainte et le conseiller sur la manière de le corriger, le cas échéant. Le Bureau peut également fournir à l'organisme municipal de l'aide et des informations concernant les corrections et les améliorations à apporter.

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

#### **5.1. Comment déposer une plainte**

- 5.1.1.** Toute personne qui a connaissance d'un manquement potentiel aux obligations prévues par la *Charte de la langue française* peut déposer une plainte auprès du responsable des plaintes de l'organisme municipal.
- 5.1.2.** Les plaintes doivent être soumises à la personne responsable des plaintes au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est disponible sur le site Web de l'organisme municipal. Le formulaire peut être envoyé par la poste, par courriel, par télécopieur ou en personne aux coordonnées suivantes :

**MRC du Golfe-du-Saint-Laurent**  
**29 chemin d'Aylmer Sound, bureau 400,**  
**Chevery Québec G0G 1G0**  
**info@mrcgsl.ca**

## **5.2. Contenu d'une plainte**

**5.2.1.** La plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date de dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées du plaignant (facultatif). Les plaintes peuvent également être déposées de manière anonyme.
  - Nom
  - Adresse
  - Numéro de téléphone
  - Adresse électronique
- Exposé détaillé des motifs de la plainte
  - Description du manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*
  - Date de la violation alléguée
- Tout document pertinent étayant les motifs de la plainte
- Toute autre information que le plaignant juge nécessaire pour déposer la plainte

## **5.3. Critères de recevabilité des plaintes**

**5.3.1.** Pour qu'une plainte soit examinée par la personne chargée des plaintes, elle doit répondre aux critères suivants :

- a) Elle doit être déposée selon la méthode établie dans la présente procédure.
- b) Elle doit contenir toutes les informations énumérées au point 5.2 (Contenu de la plainte) de la présente procédure.

## **5.4. Plaintes haineuses et diffamatoires**

**5.4.1.** Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux, diffamatoire ou de mauvaise foi. Le corps municipal conserve tous les recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou de mauvaise foi et obtenir les réparations appropriées.

## **6. RECEVOIR ET TRAITER UNE PLAINTÉ**

**6.1.** Dès réception d'une plainte, la personne chargée des plaintes ouvre un dossier.

**6.2.** Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte (si elle n'est pas anonyme), la personne chargée des plaintes envoie au plaignant un accusé de réception l'informant que sa plainte sera analysée afin de déterminer si elle est recevable.

**6.3.** Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, la personne chargée des plaintes évalue sa recevabilité conformément aux critères énoncés dans la présente procédure. Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour être traitée. Si nécessaire, la personne en charge des plaintes prend contact avec le plaignant (s'il n'est pas anonyme) afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement de la plainte.

- 6.3.1.** Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de cette procédure et/ou ne contient pas toutes les informations requises, la personne chargée des plaintes informe le plaignant (s'il n'est pas anonyme) de l'irrecevabilité de la plainte, indique les raisons de cette conclusion et clôt le dossier. Si la plainte est anonyme, le responsable des plaintes enregistre les motifs d'irrecevabilité et clôt le dossier.
  - 6.3.2.** Si la plainte n'est pas anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de cette procédure et qu'elle contient toutes les informations requises, la personne responsable des plaintes informe le plaignant que sa plainte est recevable et qu'elle prendra des mesures pour corriger la situation si l'analyse révèle que l'organisme municipal a manqué à ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*.
  - 6.3.3.** Si la plainte n'est pas anonyme, la personne chargée des plaintes peut contacter le plaignant pour lui demander toute clarification nécessaire au traitement de la plainte.
  - 6.3.4.** Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient toutes les informations requises, la personne chargée des plaintes enregistre la recevabilité de la plainte dans le dossier.
- 6.4.** Si l'analyse révèle que l'organisme municipal n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*, la personne chargée des plaintes prend contact avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal, formule des recommandations pour corriger la situation et offre le soutien nécessaire pour apporter les corrections requises dans un délai raisonnable.
  - 6.5.** Lorsque les personnes concernées au sein de l'organe municipal corrigent la situation, ou lorsque l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, la personne chargée des plaintes clôt le dossier.
  - 6.6.** Le responsable des plaintes informe le plaignant de la fin du processus de plainte, soit en détaillant les corrections qui ont été apportées afin de respecter les obligations de la *Charte de la langue française*, soit en précisant qu'aucune correction n'a été nécessaire.
  - 6.7.** Le dépôt d'une plainte dans le cadre de la présente procédure n'empêche pas le plaignant de déposer une plainte distincte auprès de l'Office, comme le prévoient les articles 165.15 et suivants de la *Charte de la langue française*.

## **7. PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES**

- 7.1.** La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du plaignant n'est pas révélée au public. Si l'identité d'un plaignant doit être divulguée afin de résoudre une situation particulière, une autorisation écrite lui sera demandée au préalable. La personne en charge des plaintes et les personnes qui les assistent dans la procédure de plainte s'engagent à respecter la confidentialité des informations personnelles contenues dans chaque plainte.

## **8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ**

Cette procédure entre en vigueur le jour où le conseil municipal l'adopte.

Dès son entrée en vigueur, l'organisme municipal veille à ce qu'il soit accessible à tout moment en le publiant sur son site web et en le mettant à la disposition de tous au bureau municipal.

Donné à la *MRC du Golfe-du-Saint-Laurent*, ce xxxx

---

*[Signature du préfet]*

*[Signature du secrétaire-trésorier]*



**FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIF AUX INFRACTIONS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE  
ANNEXE A**

Si vous estimez que la MRC du Golfe-du-Saint-Laurent n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour déposer une plainte.

Veillez soumettre le formulaire dûment rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste en utilisant les coordonnées suivantes :

**MRC du Golfe-du-Saint-Laurent,  
29 chemin d'Aylmer Sound, bureau 400  
Chevery Québec G0G 1G0  
info@mrcgsl.ca**

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

<b>COORDONNÉES DU PLAIGNANT</b>			
Les informations fournies dans ce formulaire sont protégées et resteront confidentielles.			
<b>Nom de famille :</b>		<b>Prénom :</b>	
<b>Adresse de la résidence principale</b>	Numéro civique, nom de la rue :		
	Municipalité, province :		
	Code postal :		
<b>Numéro de téléphone :</b>		<b>Adresse électronique :</b>	
<b>OBJET DE LA PLAINTE</b>			
*Veillez indiquer l'objet de la plainte et fournir des détails dans la zone de texte à la fin de cette section. Veillez joindre à ce formulaire des copies des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.			
<p>Langue de service</p> <p>Publicité ou document administratif</p> <p>Moyens de communication : site web, médias sociaux, téléphone</p> <p>Langue de travail ou offre d'emploi</p> <p>Affichage public</p> <p>Autre langue</p>			

\*Détail des motifs de la réclamation ou description du manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*.


--

Veillez joindre tout document pertinent étayant les motifs de la plainte.

**\*Date du manquement présumé :**

--

**ATTESTATION**

\*En soumettant ce formulaire, je certifie que les informations fournies sont véridiques.

**Signature :**

--

**Date :**

--