



**MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE
COMTÉ DE TÉMISCAMINGUE**

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS
EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Adoptée le 30 septembre 2023, résolution n° 08-23-298

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET DE LA PROCÉDURE	3
2. DÉFINITIONS	3
3. CHAMP D'APPLICATION.....	3
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE	4
5.1. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE.....	4
6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	5
6.1. PROCÉDURE GÉNÉRALE.....	5
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ.....	6
ANNEXE A	7

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 Témiscamingue concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11)*.

2. DÉFINITIONS

Plaignante ou plaignant : Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de la MRC de Témiscamingue un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles la MRC de Témiscamingue est tenue.

Plainte : Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la MRC de Témiscamingue 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 Témiscamingue 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*.

Responsable : Personne désignée pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations.

3. CHAMP D'APPLICATION

- 3.1. La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de la MRC de Témiscamingue 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 le responsable désigné pour la réception des plaintes.
- 3.2. La présente politique s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de la MRC de Témiscamingue, relativement à tout manquement de l'organisme municipal aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application.
- 3.3. La présente politique s'applique à la MRC de Témiscamingue, conformément à l'annexe I de la *Charte de la langue française*, dans l'exercice de ses activités.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 4.1. L'organisme municipal doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.
- 4.2. Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par l'organisme municipal pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer l'organisme municipal 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.
- 4.3. Le greffier informe le directeur général du manquement identifié dans la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier, le cas échéant. L'Office peut également assister et informer la MRC de Témiscamingue concernant les corrections et améliorations à faire.
- 4.4. 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

5.1. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

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 Témiscamingue.

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 pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la MRC de Témiscamingue et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

Greffier, MRC de Témiscamingue - confidentiel
21, rue Notre-Dame-de-Lourdes, bureau 209
Ville-Marie (Québec) J9V 1X8
mrct@mrctemiscamingue.qc.ca

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. L'organisme municipal 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

6.1. PROCÉDURE GÉNÉRALE

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être traitées conformément à la présente procédure;
2. Toute plainte admissible reçue par la MRC de Témiscamingue fera l'objet d'un accusé de réception dans un délai raisonnable 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, le greffier de la MRC de Témiscamingue 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 le greffier;
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 l'organisme municipal, le greffier communique avec les personnes concernées au sein de la MRC de Témiscamingue 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 de Témiscamingue ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'était requise, le greffier procède à la fermeture du dossier.
7. Le greffier 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

- 7.1 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. Le greffier et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil de la MRC de Témiscamingue.

Donné à Ville-Marie, ce 8 septembre 2023.

(SIGNÉ)

Claire Bolduc
Préfète

(SIGNÉ)

Lyne Gironne
Directrice générale et trésorière

