

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES PORTANT SUR LA LANGUE FRANÇAISE DE LA MRC DE LA MATAPÉDIA

Adoptée par le conseil de la MRC de La Matapédia le
16 août 2023
Résolution CM 2023-178



INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la MRC de La Matapédia vise à respecter une exigence de la Charte de la langue française. En effet, l'article 128.1 de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* stipule ceci :

« Un organisme de l'Administration auquel s'applique la politique linguistique de l'État doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la présente loi. »

L'organisme municipal doit aussi transmettre annuellement au ministère de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure comportant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées.

1. OBJECTIFS

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la MRC de La Matapédia vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction;
- Assurer le respect par la MRC des dispositions de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, notamment celles relatives au français à titre de langue de l'Administration, du commerce et des affaires, et de celles prévues à la *Charte de la langue française*.

2. DÉFINITIONS

Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

Manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*

Manquement aux obligations auxquelles l'organisme municipal est tenu 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, 27 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*. Pour les organismes municipaux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, il y a notamment les articles 23 à 26 qui s'ajoutent.

Plainte

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

Émissaire

Bien que la direction générale soit, en vertu de la *Charte de la langue française*, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que l'organisme municipal satisfasse aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la *Charte de la langue française*, la MRC peut identifier la direction générale ou une autre personne pour agir comme émissaire (responsable désigné), pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte de la langue française* et appliquer la présente procédure. Pour pallier les vacances de l'émissaire (responsable désigné), une ou des personnes peuvent agir comme remplaçante(s).

3. CHAMP D'APPLICATION

- 3.1 La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de l'organisme municipal 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 l'organisme municipal, 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 l'organisme municipal, 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 responsable désigné, s'il n'est pas le directeur général, informe ce dernier 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 l'organisme municipal concernant les corrections et améliorations à faire.

5. CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET DE NON-RECEVABILITÉ

- 5.1 Dans le cadre de la présente politique, pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la MRC, elle doit remplir les conditions suivantes :
- Être liée à un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*;
 - Être exposée par écrit et signée (par lettre ou à l'aide du formulaire de plainte);
 - Le plaignant ou la plaignante doit indiquer ses nom, adresse et numéro de téléphone. Les plaintes transmises par télécopieur et par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen à la condition que le plaignant ou la plaignante signe et s'identifie;
 - Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention de la MRC;
 - Être déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête s'il y a lieu.

5.2. NON-RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées à la MRC ne sont pas traitées. Dans le cadre de la présente politique, la MRC ne traite pas non plus les plaintes :

- Qui ne sont pas liées à un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française*;
- Relatives à un sujet se rapportant à un litige privé qui n'est pas du ressort de la MRC;
- Relatives à un sujet relevant d'une instance gouvernementale ou municipale;
- Relatives à tout sujet relevant de la régie interne de la MRC;
- Qui sont jugées haineuses, diffamatoires ou de mauvaise foi.

6. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

La MRC est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ainsi, quelle que soit la nature de l'intervention de la MRC, une plainte demeure confidentielle à moins que le plaignant ne stipule le contraire dans sa plainte.

La confidentialité n'empêche pas la production de rapports et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

La MRC met tout en œuvre pour assurer la neutralité dans le traitement de la plainte.

7. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

7.1. MODALITÉS DE TRAITEMENT

Toute plainte recevable en vertu de la présente politique se voit attribuer un numéro de référence sous le format PL-AAAA-MM-JJ-numéro séquentiel.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception d'une plainte. La plainte est alors traitée par l'émissaire désigné conformément aux directives du ministère de la Langue française ou, le cas échéant, par la direction générale de la MRC.

Le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la MRC et toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte sont contactés. À la suite de l'examen du cas, un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'examen est produit au directeur général et une lettre rendant compte de ces conclusions est envoyée au plaignant.

En s'appuyant sur le rapport d'intervention, la MRC pourra, le cas échéant, prendre des mesures afin d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration du service.

Tout employé de la MRC faisant l'objet d'une plainte en sera informé par écrit, ainsi que son supérieur immédiat, tout en assurant la confidentialité du plaignant.

S'il y a lieu, la confirmation par écrit du règlement de la plainte est acheminée au plaignant.

7.2. DÉLAI DE TRAITEMENT

Les plaintes soumises à l'attention de la MRC sont traitées dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours à la suite de la réception de la plainte. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné précédemment, le plaignant est informé de la situation.

7.3. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès du directeur général, lequel soumettra au comité administratif la plainte et l'analyse réalisée par le personnel. Le comité administratif rend sa décision dans les quarante-cinq (45) jours et celle-ci est sans appel.

S'il le souhaite, le plaignant peut porter plainte ou formuler une dénonciation par l'entremise de l'Office québécois de la langue française selon les modalités décrites au www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/respect/.

7.4. TÉMOIGNAGE

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit.

8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

APPROBATION DE LA POLITIQUE

Cette politique a été adoptée par le conseil de la MRC de La Matapédia à sa séance ordinaire du 16 août 2023; elle est entrée en vigueur au moment de son adoption et a été rendue disponible et accessible en tout temps par une publication sur le site Internet de la MRC et pour consultation en personne sur les heures d'ouverture de son centre administratif.



Martin Landry, préfet suppléant



Pascal St-Amand, greffier adjoint

ANNEXE 1

CHEMINEMENT ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Réception de la plainte
Responsable : Émissaire

Accusé réception de la plainte
Responsable : Émissaire

Redirection de la plainte au service concerné
Responsable : Émissaire

**Suivi à la plainte en identifiant le temps de délai
d'analyse**
Responsables : Émissaire et direction de service
concernée

**Identification d'une solution (documentée). Lorsque
pertinent, le plaignant peut être invité à participer à
identifier une solution.**

Responsables : Émissaire et direction de service
concernée

**Production d'un rapport d'intervention faisant état
des conclusions de l'examen de la plainte à la
direction générale**

Responsables : Émissaire et direction de service
concernée

**Confirmation au plaignant par écrit du règlement de
la plainte (copie conforme à la direction générale)**

Responsable : Émissaire

Classement du dossier
Responsable : Greffier adjoint

