



# PROCÉDURE de traitement des plaintes relatives aux manquements à la charte de la langue française

Décembre 2024



## 1. OBJET

La MRC de Matawinie (ci-après « MRC ») est un organisme visé à l'Annexe I de la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11) (ci-après « Charte »). La MRC est assujettie à la Charte et aux règlements pris en vertu de celle-ci. Ainsi, la MRC doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

La présente procédure découle de l'article 128.1 de la Charte qui prévoit que la MRC doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée, par toute personne, y compris les membres du personnel de la MRC, relativement à tout manquement de la MRC aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris en vertu de celle-ci.

La présente procédure s'adresse à tous les membres du personnel de la MRC qui participent au traitement de ces plaintes. Elle fournit un cadre de référence général au personnel de la MRC, détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et prescrit les suivis à assurer par la MRC.

## 3. RESPONSABILITÉS

Le **Conseil de la MRC** approuve la présente procédure et la préfecture traite les plaintes concernant les membres du conseil.

La **direction générale de la MRC** est chargée d'assurer le respect de la Charte au sein de l'organisation et de prendre les moyens nécessaires pour satisfaire les obligations de la MRC.

Le **Service des affaires juridiques** (ci-après « Service désigné »), analyse les plaintes reçues et assure le suivi auprès des personnes concernées. Il veille à l'application de la procédure et en propose la révision

## 4. DÉPÔT, RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

### 4.1. Modalités de dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations auxquelles la MRC est tenue en vertu de la Charte ou de ses règlements peut faire une plainte auprès du Service désigné.

Les plaintes doivent être transmises au moyen du formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de la MRC ou par courriel, par la poste ou en personne aux coordonnées suivantes :

**Service des affaires juridiques – MRC de Matawinie**

3184, 1<sup>re</sup> Avenue, Rawdon, (Québec) J0K 1S0

[plainteclf@matawinie.org](mailto:plainteclf@matawinie.org)

## 4.2. Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- a) Date du dépôt de la plainte;
- b) Identification et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, si divulguées;
  - Nom
  - Adresse
  - Numéro de téléphone
  - Adresse courriel
- c) Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte;
- d) Description du manquement à l'obligation de la Charte;
- e) Date du manquement allégué;
- f) Tout document pertinent au soutien de la plainte, le cas échéant;
- g) Toute autre information pertinente au soutien de la plainte, le cas échéant.

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Il est possible de transmettre une plainte de façon anonyme. Toutefois, le traitement de la plainte pourrait être affecté si la MRC estime qu'elle n'est pas en mesure de le poursuivre par manque d'informations. De plus, aucun suivi ne pourra être fait sans coordonnées.

## 4.3. Réception d'une plainte

Dès réception d'une plainte, le Service désigné transmet un accusé de réception à la plaignante ou au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte afin d'évaluer sa recevabilité. Si la plainte a été transmise de manière anonyme, le Service désigné est exempté de transmettre un accusé de réception.

Le Service désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte et peut communiquer avec la plaignante ou le plaignant, si la plainte n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

## 4.4. Recevabilité

Une plainte est jugée irrecevable lorsque, mais non limitativement :

- a) La plaignante ou le plaignant refuse de fournir les renseignements nécessaires à son traitement;
- b) Elle ne porte pas sur une disposition de la Charte ou de ses règlements applicables à la MRC;
- c) Elle est jugée abusive, frivole ou manifestement mal fondée à sa face même;
- d) Elle est à caractère haineux, diffamatoire ou faite de mauvaise foi.

Le Service désigné informe la plaignante ou le plaignant de la recevabilité de sa plainte dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme.

### 4.5. Analyse de la plainte

Lorsque la plainte répond aux critères de recevabilité, le Service désigné procède à l'analyse de la plainte avec diligence.

Au besoin et si la plainte n'a pas été transmise de façon anonyme, la MRC communique avec la plaignante ou le plaignant pour préciser les motifs invoqués dans la plainte ou obtenir tout document jugé nécessaire aux fins du traitement adéquat de la plainte.

### 4.6. Transmission de la décision

Au terme de son analyse, le Service désigné transmet par écrit sa décision à la plaignante ou au plaignant et indique :

- Les mesures qui ont été ou qui seront prises par la MRC afin de remédier au(x) manquement(s), si la plainte est accueillie;
- Les motifs de rejet, si la plainte est rejetée.

### 4.7. Plainte référée à un autre organisme ou personne

Lorsque les faits justifiant la plainte visent les actes et paroles des membres du conseil ou les délibérations du conseil municipal, la direction générale de la MRC transmet la plainte à la préfecture et en avise la plaignante ou le plaignant.

Lorsque les faits justifiant la plainte visent un ministère, un organisme gouvernemental ou tout autre organisme municipal auquel s'applique la Politique linguistique de l'État qui n'est pas la MRC, le service désigné informe la plaignante ou le plaignant que sa plainte n'est pas recevable et lui indique vers quel organisme se diriger, lorsque cette information est connue.

## 5. PLAINTÉ À L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

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.

## 6. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Des renseignements personnels, tels que les noms et coordonnées de la plaignante ou du plaignant, peuvent être recueillis durant le processus de traitement d'une plainte.

La MRC s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte, notamment dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le 11 décembre 2024.