

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

### 1. Objet

La MRC d'Acton (ci-après « la MRC ») est un organisme visé à l'Annexe I de la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11) (ci-après « la 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.

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.

## **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 en **Annexe A** de la présente procédure et celui-ci doit être transmis par courriel, par la poste ou en personne aux coordonnées suivantes :

MRC d'Acton  
Direction générale  
1037, rue Beaugrand  
Acton Vale (Québec)  
J0H 1A0

### **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 personne qui rédige la plainte ;
  - 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.

### **4.3. Réception d'une plainte**

Dès réception d'une plainte, la MRC transmet un accusé de réception à la personne qui a porté plainte lui indiquant qu'elle procèdera à l'analyse de la plainte afin d'évaluer sa recevabilité.

La MRC procède à l'examen de la recevabilité de la plainte et peut communiquer avec la personne qui a porté plainte, au besoin, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

#### **4.4. Recevabilité**

Une plainte est jugée irrecevable lorsqu'elle est anonyme ou qu'elle est verbale ou lorsqu'elle n'est pas adressée à la MRC. Également, mais non limitativement, une plainte est jugée irrecevable lorsque :

- a) La personne qui a porté plainte 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.

La MRC informe la personne qui a porté plainte de la recevabilité de sa plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

#### **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, la MRC communique avec la personne qui a porté plainte 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, la MRC transmet par écrit sa décision à la personne qui a porté plainte 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 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, celle-ci informe la personne qui a porté plainte que sa plainte n'est pas recevable et lui indique vers quel organisme se diriger, lorsque cette information est connue.

## **5. Plainte 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 personne qui a porté plainte, 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 à la date de son adoption par le Conseil, soit le 13 août 2025. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

# ANNEXE

Formulaire de plainte relative aux manquements  
à la Charte de la langue française

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI RÉDIGE LA PLAINTÉ			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.			
Nom :		Prénom :	
Adresse de la résidence principale :			
Adresse courriel :		Numéro de téléphone :	
OBJET DE LA PLAINTÉ			
Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donnez les précisions requises. <i>Exemple : langue de service, document publicitaire ou administratif, moyens de communication (site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique), langue du travail ou offre d'emploi, affichage public, etc.</i>			
Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la Charte de la langue française.			
Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.			
Date du manquement allégué (AAAA/MM/JJ) :			
ATTESTATION			
En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
Signature			
Date (AAAA/MM/JJ) :			