



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES PORTANT SUR LA LANGUE FRANÇAISE DE LA MRC D'ABITIBI-QUEST

**Adoptée par le conseil de la MRC d'Abitibi-Ouest
le 17 septembre 2025**

Résolution : 25-168

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES PORTANT SUR LA LANGUE FRANÇAISE DE LA MRC D'ABITIBI-OUEST

INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la MRC d'Abitibi-Ouest 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* 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 d'Abitibi-Ouest 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 française et commune du Québec, le français*, notamment celles relatives au français à titre de langue de l'Administration, du commerce et des affaires, et 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.

Responsable désigné et 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. Elle fournit un cadre de référence général au personnel de l'organisme municipal, détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et prescrit les suivis à assurer par l'organisme municipal.
- 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. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA *CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE*

5.1. Modalités de dépôt d'une plainte

- 5.1.1.** Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations auxquelles l'organisme municipal est tenu en vertu de la *Charte* ou de ses règlements peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de la MRC.
- 5.1.2** Les plaintes doivent être transmises au moyen du formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de la MRC et elles doivent être transférées par courriel, par la poste ou en personne aux coordonnées suivantes :

MRC d'Abitibi-Ouest
11, 5^e Avenue Est
La Sarre (Québec) J9Z 1K7
Courriel : gcoulombe@mrcao.qc.ca

5.2. Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées du plaignant, si souhaité, sinon il est toujours possible de faire une plainte anonyme :
 - Nom
 - Adresse
 - Numéro de téléphone
 - Adresse courriel
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte :
 - Description du manquement à l'obligation de la *Charte de la langue française*
 - Date du manquement allégué.
- Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
- Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

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.

5.3. Critères de recevabilité d'une plainte

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);
- Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure, c'est-à-dire, contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure;
- 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 déposée dans un délai raisonnable permettant à la MRC de faire enquête s'il y a lieu.

5.4. Non-recevabilité de la plainte, caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

5.4.1. 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.

5.4.2. Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La MRC 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. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

6.1. MODALITÉS DE TRAITEMENT

Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les quinze (15) jours de la réception de la 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.

6.2. 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.

6.3. DÉSACCORD SUR LES CONCLUSIONS

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions, il peut soumettre sa plainte en appel auprès de la direction générale, laquelle 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/francisatation/respect/.

6.4. 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.

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil des maires de la MRC d'Abitibi-Ouest.

Dès son entrée en vigueur, la MRC d'Abitibi-Ouest la rend 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 du bureau de la MRC.

ANNEXE 1
CHEMINEMENT ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Réception de la plainte

Responsable : Émissaire

Accusé de 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 du 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 du service
concernée

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

Classement du dossier

Responsable : Secrétariat

ANNEXE 2

FORMULAIRE DE PLAINTE

Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

MRC d'Abitibi-Ouest
11, 5^e Avenue Est
La Sarre (Québec) J9Z 1K7
Courriel : gcoulombe@mrcao.qc.ca

Note : Les champs marqués par un astérisque (*) sont obligatoires

COORDONNÉES DU (DE LA) PLAIGNANT (E)			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.			
Nom :		Prénom :	
Adresse de la résidence principale	N° civique, nom de la rue :		
	Municipalité, province :		
	Code postal :		
Téléphone :		Adresse courriel :	
OBJET DE LA PLAINTE			
*Veuillez indiquer l'objet de la plainte et donnez les précisions demandées dans la zone de texte qui se trouve à la fin de cette section. Veuillez joindre au formulaire une copie des documents nécessaires à l'analyse de la plainte.			
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 Autre			
*Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i> .			
Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.			
*Date du manquement allégué :			
ATTESTATION			
*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
Signature :			
Date :			