



**MUSÉE DE LA
CIVILISATION**

Québec 

Procédure de plainte en lien avec l'application de la Charte de la langue française

1. Objectifs

Dans le but de répondre à ses obligations dans le cadre des articles 128.1 de la Charte de la langue française (ci-après « Charte »), le Musée de la civilisation (ci-après « Musée ») adopte une procédure de traitement des plaintes.

La procédure de traitement des plaintes a pour but de permettre à toute personne d'exprimer son insatisfaction quant aux obligations dont le Musée est tenu en vertu de la Charte.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du Musée et sans qu'une plainte écrite ait été déposée par un individu.

2. Contenu d'une plainte

Toute plainte doit contenir les informations suivantes :

- La date;
- Identification et coordonnées du plaignant;
- Exposé détaillé des motifs de soutien à la plainte et, le cas échéant, tout document pertinent à l'analyse de cette dernière.

3. Qualité du plaignant

Toute personne peut déposer une plainte en vertu de la présente procédure.

4. Réception d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique à l'adresse suivante : acces.information@mcq.org.

Un employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente directive et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit.

Toute plainte est traitée afin d'en assurer la confidentialité. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue. Les informations transmises lors de la formulation d'une plainte sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement de cette plainte.

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct, conservé sur les serveurs sécurisés du Musée. Ces dossiers regroupent l'information pertinente au traitement de la plainte, notamment :

- La plainte écrite;
- L'accusé de réception; tout document pertinent au traitement d'une plainte;
- le résultat du processus de traitement de la plainte; la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

En transmettant une plainte, le plaignant accepte que ses renseignements personnels soient utilisés par les employés impliqués dans le cadre du traitement de la plainte. Ces renseignements sont conservés pour une période de 5 ans suivant la résolution de la plainte ou jusqu'à l'épuisement des recours légaux.

5. Processus de traitement des plaintes

Le Musée doit accuser réception d'une plainte dans les 5 jours ouvrables à compter de sa réception. L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une description des éléments manquants à la plainte et une mention comme quoi les modifications doivent être apportées à la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de l'avis, sans quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- La présente procédure de traitement des plaintes.

Le processus de traitement des plaintes est enclenché lors de l'envoi de l'accusé de réception. Le traitement d'une plainte doit être effectué dans les 30 jours suivant la date d'envoi de l'accusé de réception. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans ce délai, le Musée se réserve le droit de prolonger ce délai, à la condition qu'il envoie un avis au plaignant lui indiquant les démarches entreprises pour traiter la plainte au moment de l'envoi de l'avis, des motifs du retard et du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable du traitement de la plainte doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

Il est possible, en tout temps pendant le processus de traitement des plaintes, jusqu'à l'envoi de la décision finale, de retirer une plainte, en envoyant un avis à cet effet à l'adresse suivante : acces.information@mccq.org.

6. Suivi et rapport des plaintes

Une fois une plainte traitée, le responsable du traitement de la plainte doit effectuer un suivi des mesures correctives à mettre en place, le cas échéant.