



Province de Québec
Municipalité de Saint Cléophas-de-Brandon

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX ET OBLIGATIONS DE LA MUNICIPALITÉ EN VERTU DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

1) PRÉAMBULE

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de l'organisme municipal concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la Charte de la langue française (RLRQ, e. C-11). 2)

2) DÉFINITIONS

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.

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.

Manquement : 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 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.

Responsable : Personne désignée pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte de la langue française et appliquer la présente procédure.

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 des 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 d'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.



Province de Québec

Municipalité de Saint Cléophas-de-Brandon

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 L'Office peut assister et informer l'organisme municipal concernant les corrections et améliorations à faire.

4.4 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 de la langue française.

5) PLAINTÉ RELATIVE AUX MANQUEMENTS DES OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

5.1) MODALITÉ DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Charte de la langue française peut faire une plainte auprès de la municipalité. Les modalités suivantes doivent être respectées :

1. Être obligatoirement écrite, datée et être signée;
2. Ne pas être anonyme. Le plaignant devant être prêt à témoigner le cas échéant;
3. Être dûment remplie sur le formulaire de plainte (Annexe A de la présente Politique);
4. Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires permettant une intervention, comprenant, entre autres, l'exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte (description du manquement à la Charte et date du manquement allégué);
5. Être basée sur des faits;
6. Ne pas s'agir d'une rumeur, d'une perception ou d'une requête;
7. Elle doit être déposée en personne ou être envoyée par courriel à l'adresse suivant : dg@st-cleophas.qc.ca , ou par la poste à l'adresse suivante :

750, rue Principale, Saint-Cléophas-de-Brandon, QC, J0K2A0

Aucune plainte ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.



Province de Québec

Municipalité de Saint Cléophas-de-Brandon

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. L'organisme municipal conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

5.2) CONFIDENTIALITE

Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. La Municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière une autorisation écrite de sa part sera demandée au préalable. La direction générale s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

La confidentialité des plaintes n'empêche cependant pas la production de rapports et de documents et la transmission des renseignements utiles de la plainte pour permettre aux intervenant de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

6) PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1) PROCÉDURE GÉNÉRALE

1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement être traitées conformément à la procédure de la présente politique;
2. Toute plainte admissible reçue par la municipalité fera l'objet d'un accusé réception dans un raisonnable de 10 jours ouvrables mentionnant le nom, adresse, date de réception de la plainte, l'objet de la plainte ainsi qu'une mention à l'effet qu'un complément d'information pourrait être demandé relativement à la plainte. La présente politique sera également jointe à l'accusé de réception de réception. Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente politique, la direction générale informe le plaignant en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier;
3. Une analyse de la plainte sera alors effectuée;
4. Dans le cas d'une plainte incomplète ou s'il y a des zones grises, un avis sera signifié au plaignant demandant un complément d'information auquel le plaignant devra répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
5. Le plaignant, l'individu visé par la plainte ou toute autre personne susceptible d'apporter des informations pertinentes afin de mener la plainte à terme pourra être contacté;



Province de Québec
Municipalité de Saint Cléophas-de-Brandon

6. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué :
- a. Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues langue française par l'organisme municipal, la direction générale communique avec les personnes concernées au sein de la municipalité et fait des recommandations en vue de faire corriger le manquement et leur offre le soutien nécessaire pour leur permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable;
 - b. Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées au sein de la Municipalité ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, la direction générale procède à la fermeture du dossier
7. À la conclusion du traitement de la plainte, le plaignant sera informé des corrections qui ont été apportées afin que la municipalité se conforme aux obligations prévues à la Charte de la langue française ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement;
8. La municipalité verra à archiver le dossier de plainte.

7) DÉLAI DE TRAITEMENT

La Municipalité se fera un devoir d'analyser la plainte dans un délai raisonnable et conformément à la Loi. Lorsque le contexte d'une plainte exige une expertise, des moyens spécifiques ou lorsque la nature ou la complexité du dossier l'exige, le délai de traitement de la plainte sera prolongé.

8) RÉVISION

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin. Toute modification doit se faire par résolution du conseil municipal.

9) APPROBATION

Audrey Sénéchal
Mairesse et présidente d'assemblée

Catherine Gagnon
Directrice générale et
greffière-trésorière