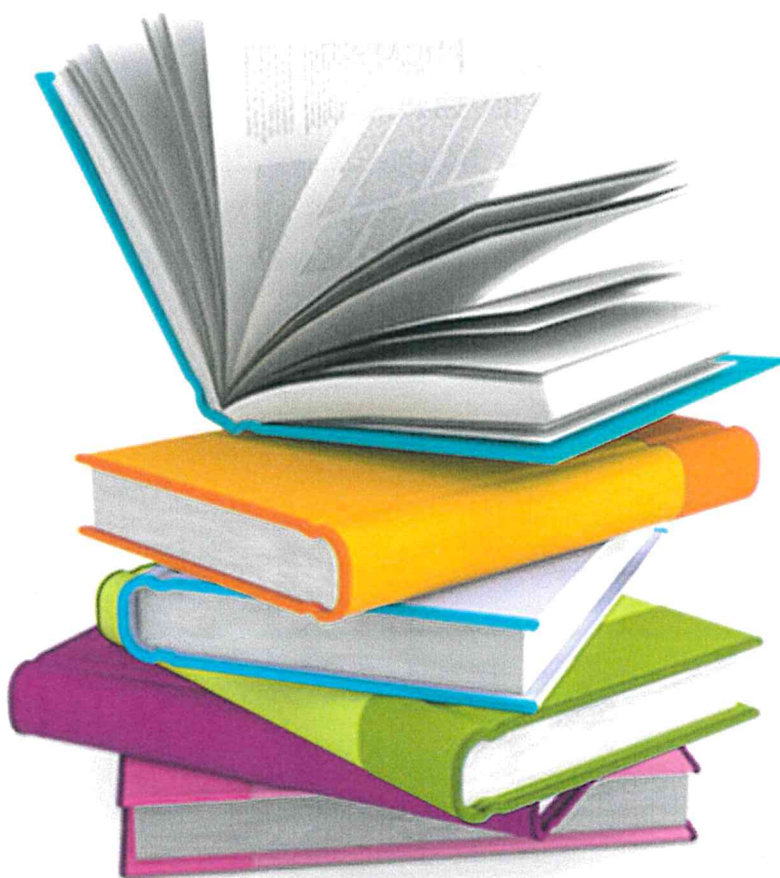


POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES PORTANT SUR LA LANGUE FRANÇAISE DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINTE-HÉLÈNE-DE-BAGOT



Adoptée par le conseil de la
Municipalité de Sainte-Hélène-de-Bagot le 7 mai 2024

Résolution 133-05-2024

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. OBJET DE LA PROCÉDURE	3
2. DÉFINITIONS.....	3
3. CHAMP D'APPLICATION.....	4
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	4
5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA <i>CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE</i>	4
6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	6
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ	7
ANNEXE A - FORMULAIRE DE PLAINTÉ RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE	8

INTRODUCTION

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la Municipalité de Sainte-Hélène-de-Bagot sur la langue officielle et commune du Québec, le français 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. »

La Municipalité 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. OBJET DE LA PROCÉDURE

La politique de gestion des plaintes portant sur la langue française de la Municipalité de Sainte-Hélène-de-Bagot vise les objectifs suivants:

1. Mettre en place un mécanisme pour permettre aux citoyens d'exprimer leur insatisfaction;
2. Assurer le respect par la Municipalité des dispositions de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec*, le français, notamment celles relatives au français à titre de langue de l'administration, du commerce et des affaires, et de 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 la Municipalité un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles elle est tenue.

Plainte

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la Municipalité d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles elle est tenue.

Manquement aux obligations de la Charte de la langue française

Manquement aux obligations auxquelles la Municipalité est tenue 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.

Responsable désigné

La directrice générale est responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Municipalité réponde aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte de la langue française*. Elle reçoit également les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte de la langue française* et applique la présente procédure. La directrice générale adjointe agit à titre de substitut lors d'absence ou de vacances de la directrice générale, tel qu'adopté par la résolution numéro 133-05-2024.

3. CHAMP D'APPLICATION

- 3.1 La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de la Municipalité qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Municipalité 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 la Municipalité, relativement à tout manquement 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 la Municipalité, conformément à l'annexe I de la *Charte de la langue française*, dans l'exercice de ses activités.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 4.1 La Municipalité 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 la Municipalité pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la Municipalité 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 de la langue française peut également assister et informer la Municipalité concernant les corrections et améliorations à faire.

5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

4.4 Modalités de dépôt d'une plainte

4.4.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Municipalité.

4.4.2 Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire prévu à cet effet à l'annexe A, qui est accessible sur le site Internet de la Municipalité et qui peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

Directrice générale
Municipalité de Sainte-Hélène-de-Bagot
421, 4^e Avenue
Sainte-Hélène-de-Bagot (Québec) J0H 1M0
dg@sainte-helenedebagot.com

4.5 Contenu d'une plainte

Une plainte doit minimalement 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.
- Identification de la personne ou du document en cause;
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte;
 - Description du manquement à l'obligation de la *Charte de la langue française*, avec la référence à la spécification ou l'article de la Charte;
 - 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.

4.6 Critères de recevabilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le responsable désigné, elle doit remplir les conditions suivantes :

1. Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
2. Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 *Contenu d'une plainte* de la présente procédure.

4.7 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La Municipalité 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 Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.
- 6.2 Dans un délai de 7 jours suivant la réception de la plainte, si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.
- 6.3 Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte conformément aux critères prévus dans la présente procédure. Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, le responsable désigné communique avec la personne qui a fait la plainte, si celle-ci n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires au traitement de la plainte.
 - 6.3.1 Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure ou ne contient tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant, si la plainte n'est pas anonyme, de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier. Si la plainte est anonyme, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier en notant les motifs d'irrecevabilité.
 - 6.3.2 Si la plainte n'est pas anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant que la plainte est recevable et qu'il fera une intervention dans l'objectif de corriger la situation si l'analyse révèle un manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* par la Municipalité.
 - 6.3.3 Si la plainte n'est pas anonyme, le responsable désigné peut communiquer avec le plaignant pour lui demander des précisions nécessaires au traitement de la plainte.
 - 6.3.4 Si la plainte est anonyme, qu'elle répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné note la recevabilité de la plainte au dossier.
- 6.4 Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte de la langue française par la Municipalité, le responsable désigné 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.

- 6.5 Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Municipalité ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le responsable désigné procède à la fermeture du dossier.
- 6.6 Le responsable désigné informe le plaignant lorsque le traitement de la plainte est complété en précisant les corrections qui ont été apportées afin de se conformer aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.
- 6.7 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*.

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité de la personne plaignante n'est pas révélée publiquement. 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. Le responsable désigné et les personnes l'assistant dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil municipal.

Dès son entrée en vigueur, la Municipalité rend accessible en tout temps la Politique en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de toute personne au bureau municipal.

Donné à Sainte-Hélène-de-Bagot, ce 8 mai 2024


Réjean Rajotte, maire


Micheline Martel, OMA
Directrice générale et greffière-trésorière

ANNEXE A - FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Si vous estimez que la Municipalité de Sainte-Hélène-de-Bagot n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte.

Veillez soumettre le formulaire rempli et tous les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées décrites au point 5.1.2 de la présente politique.

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

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE			
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 :		Courriel :	
OBJET DE LA PLAINTE			
*Veillez indiquer l'objet de la plainte, soit la personne ou le document concerné :			
Veillez donner 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.			
<input type="checkbox"/> Langue de service <input type="checkbox"/> Document publicitaire ou administratif <input type="checkbox"/> Moyens de communication (site Internet, réseaux sociaux, système téléphonique)		<input type="checkbox"/> Langue du travail ou offre d'emploi <input type="checkbox"/> Affichage public <input type="checkbox"/> Autre	
*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 :			
ATTESTATION			
*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
Signature :			
Date :			