Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Municipalité de Noyan en vertu de la Charte de la langue française

Adoptée à la séance régulière
du 4 novembre 2024

1. OBJET DE LA PROCÉDURE

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, c. C-11).

2. DÉFINITIONS

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Responsable désigné

Bien que le directeur général 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*, le conseil municipal peut identifier le directeur général ou une autre personne 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 du responsable désigné, le conseil peut nommer une ou des personnes pouvant 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.

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 *CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE*

5.1. Modalités de dépôt d'une plainte

5.1.1. 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 l'organisme municipal.

5.1.2. Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné pour la réception des plaintes et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

1312, chemin de la Petite-France, Noyan (Québec) J0J 1B0

5.2. Contenu d'une plainte

5.2.1. 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.

5.3. Critères de recevabilité d'une plainte

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

a) Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure.
b) Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 5.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

5.4. Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

5.4.1. 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 à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

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

6.2. Dans un délai de 5 jours ouvrables 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 et/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 l'organisme municipal.

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 l'organisme municipal, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal 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 l'organisme municipal 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

7.1. 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.