



**Municipalité
des Cèdres**

**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
RELATIVES AUX MANQUEMENTS DES
OBLIGATIONS DE LA MUNICIPALITÉ EN VERTU DE
LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

MAI 2024

**1060, chemin du Fleuve
Les Cèdres (Québec) J7T 1A1
www.ville.lescedres.qc.ca**



Municipalité des Cèdres

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECT DE LA PROCÉDURE	3
2. DÉFINITIONS	3
3. CHAMP D'APPLICATION	4
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
5. PLAINTÉ RELATIVE AUX MANQUEMENTS DES OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE	5
5.1 Modalité de dépôt d'une plainte	5
5.2 Contenu d'une plainte	5
5.3 Critères de recevabilité d'une plainte	6
5.4 Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes	6
6. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	6
6.1 PROCÉDURE GÉNÉRALE	7
7. DÉLAI DE TRAITEMENT	8
8. RÉVISION	8
9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	9
10. APPLICATION ET ENTREE EN VIGUEUR	9
ANNEXE « A » Formulaire de plainte relative aux manquements à la Charte de la langue française	



Municipalité des Cèdres

1. OBJECT 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

- 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.



Municipalité des Cèdres

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 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 et greffier-trésorier, 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.



Municipalité des Cèdres

- 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. PLAINE RELATIVE AUX MANQUEMENTS DES OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

5.1 Modalité de dépôt d'une plainte

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.

Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné pour la réception des plaintes faites au moyen du formulaire de plainte prévu à cet effet à l'Annexe A de la présente Politique, qui est également accessible sur le site internet de l'organisme municipal;

Le formulaire de plainte peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes : Municipalité des Cèdres, - CONFIDENTIEL, Direction des affaires juridiques et du greffe, 1060, chemin du Fleuve, Les Cèdres, Québec, J7T 1A1 ou info@ville.lescedres.qc.ca

5.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

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 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);
4. Être basée sur des faits;
5. Ne pas s'agir d'une rumeur, d'une perception ou d'une requête;



Municipalité des Cèdres

6. Le cas échéant, tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte;
7. Toute autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte.

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

5.3 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 :

- 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

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. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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 des affaires juridiques et du greffe s'engage à respecter la confidentialité des



Municipalité des Cèdres

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 intervenants de bien comprendre l'objet de la plainte, d'en tirer des conclusions et ainsi de faire des recommandations pour traiter la plainte.

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 délai 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 pourra être demandé relativement à la plainte. La présente politique sera également jointe à l'accusé de réception. Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente politique, la direction du greffe et des affaires juridiques 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;
6. Un rapport d'intervention faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte sera effectué:



Municipalité des Cèdres

- a. Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la Charte de la langue française par l'organisme municipal, la direction des affaires juridiques et du greffe 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 du greffe et des affaires juridiques 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.



Municipalité des Cèdres

9. 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.

10. APPLICATION ET ENTREE EN VIGUEUR

La présente politique prend effet suivant la résolution du Conseil municipal et le demeure jusqu'à son abrogation par le biais d'une résolution dûment adoptée par ce dernier. Dès son entrée en vigueur, l'organisme municipal la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site internet et en la mettant à la disposition de toute personne au bureau de la Municipalité.

Le Conseil municipal se réserve le droit de modifier la présente politique au besoin.

Adoptée par résolution (2024-05-159) le 14 mai 2024

