



Rawdon

Forte de sa diversité

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

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 la Municipalité est tenue.

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 la Municipalité est tenue.

2.3 Responsable désigné

Le directeur général et greffier-trésorier est responsable de prendre les moyens nécessaires afin que la Municipalité satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la *Charte de la langue française*. Celui-ci est donc désigné 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

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de la Municipalité, relativement à tout manquement de la Municipalité aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application.

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 utilisés par la Municipalité afin de 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 ce manquement, le cas échéant;

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 de la Municipalité relativement à ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte.

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

Municipalité de Rawdon
3647, rue Queen
Rawdon, Québec, J0K 1S0
greffe@rawdon.ca

5.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte;
- Identification et coordonnées du plaignant :
 - 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

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

- Être transmise conformément aux modalités de dépôt énoncées dans la présente procédure;
- - 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. 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 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le responsable désigné ou son représentant, transmet un accusé de réception au plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer sa recevabilité.

6.3 Dans les 30 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.

6.3.1 Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis, le responsable désigné informe le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier.

6.3.2 Si la plainte répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis, le responsable désigné ou son représentant 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.

6.4 Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* par la Municipalité, le responsable désigné ou son représentant prendra les mesures requises afin d'apporter les correctifs requis dans un délai raisonnable.

6.5 Lorsque les mesures correctives sont apportées au sein de l'organisme municipal ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune mesure corrective n'est requise, le responsable désigné ou son représentant procède à la fermeture du dossier.

6.6 Le responsable désigné ou son représentant 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 de celle-ci.

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 la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Internet et en la mettant à la disposition de tous les employés de la Municipalité.



**FORMULAIRE DE PLAINTE RELATIVE AUX MANQUEMENTS
À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Si vous estimez que la Municipalité de Rawdon 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 en personne, par courriel ou par la poste aux coordonnées prévues à l'article 5.1.2.

| COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE | |
|---|----------------------|
| Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels | |
| Nom : | Prénom : |
| Adresse : No civique et nom de la rue : | |
| Ville et province : | Code postal : |
| Téléphone : | Courriel : |
| OBJET DE LA PLAINTE | |
| Veillez indiquer l' objet de la plainte et donnez les précisions demandées dans la zone de texte qui se trouve à la fin de cette section. Veillez également joindre au formulaire une copie des documents nécessaires à l'analyse de la plainte. | |
| <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, précisez : _____ | |
| 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 : | |

