

POLITIQUE N° 2025-12001-01

**DIRECTIVE RELATIVE À LA PROCÉDURE DE
 TRAITEMENT DES PLAINTES EN LIEN AVEC LES
 MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE
 FRANÇAISE**

X	Avis de motion	
X	Adoption du projet	
X	Adoption du second projet	
	Adoption finale	3 février 2024
X	Approbation référendaire	
X	Approbation MAMH	
X	Approbation MRC	
X	Avis de promulgation	

NOTES EXPLICATIVES

Cette directive fait suite à l'adoption de la loi 14 « *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* », adoptée le 1^{er} juin 2022, modifiant la *Charte de la langue française*. À la suite de ces modifications, le français a été consacré en tant que seule langue officielle et commune du Québec. Son statut a été renforcé dans toutes les sphères de la société.

Cette révision de la *Charte*, dont découle la *Politique linguistique de l'État*, a fait du français une affaire d'État.

La *Charte de la langue française* établit désormais le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française. Le principe général d'exemplarité veut que toute communication de l'Administration soit faite exclusivement en français. Cela s'applique, notamment, à la langue des services rendus au public.

Politique no 2025-12001-01

Directive relative à la procédure de traitement des plaintes en lien avec les manquements à la Charte de la langue française

LE CONSEIL MUNICIPAL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

- ATTENDU QUE dans le cadre de l'adoption de la Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (LQ, c. 14) qui a modifié la Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11) (CLF), le gouvernement du Québec impose aux municipalités d'adopter une politique linguistique ;
- ATTENDU QUE cette directive a pour but d'établir la procédure de traitement des plaintes en lien avec les manquements à la Charte de la langue française ;
- ATTENDU QUE cette directive s'applique aux membres du personnel et aux membres du conseil municipal ;
- ATTENDU QU' elle doit être diffusée sur le site Internet ;
- ATTENDU QU' elle doit être transmise au ministre de la Langue française ;
- ATTENDU QUE le projet de directive soumise aux membres du conseil ;
- POUR CES MOTIFS il est proposé par et résolu
- D'ADOPTER la Directive relative à la procédure de traitement des plaintes en lien avec les manquements à la Charte de la langue française de la Municipalité d'East Broughton, tel que soumise.
- DE PUBLIER la Directive de la Municipalité d'East Broughton sur le site Internet.
- DE TRANSMETTRE la Directive de la Municipalité d'East Broughton au ministre de la Langue française.

TABLE DES MATIÈRES

NOTES EXPLICATIVES	II
1. DISPOSITIONS DÉCLARATOIRES ET INTERPRÉTATIVES	5
1.1 PRÉAMBULE	5
1.2 TITRE DE LA DIRECTIVE	5
1.3 DÉCLARATION DE PRINCIPE	5
1.4 BUT DE LA DIRECTIVE	6
1.5 PORTÉE	6
1.6 CADRE JURIDIQUE	6
2. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	7
2.1 TRANSMISSION D'UNE PLAINTÉ À LA MUNICIPALITÉ	7
2.1.1 <i>Dépôt d'une plainte</i>	7
2.1.2 <i>Recevabilité et traitement d'une plainte</i>	7
3. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	9
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9
4.1 ÉMISSAIRE DE LA LANGUE FRANÇAISE	9
4.2 DIRECTEURS DE SERVICES ET COODONNATEURS.....	10
5. MISE À JOUR DE LA DIRECTIVE	10
6. ENTRÉE EN VIGUEUR	10

1. DISPOSITIONS DÉCLARATOIRES ET INTERPRÉTATIVES

1.1 PRÉAMBULE

Le préambule fait partie intégrante du présent règlement.

1.2 TITRE DE LA DIRECTIVE

La présente directive est intitulée « **Directive relative à la procédure de traitement des plaintes en lien avec les manquements à la Charte de la langue française** » et porte le numéro **2025-12001-01**.

1.3 DÉCLARATION DE PRINCIPE

La présente directive vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à la Municipalité concernant ses manquements aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements dans le cas où ces dispositions s'appliquent à la Municipalité.

La Municipalité accueillera avec ouverture les sources d'insatisfaction et vise à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente directive. La Municipalité préconise une approche proactive dans la gestion des plaintes et veillera ainsi à corriger les situations qui ne seraient pas conformes ou à faire les suivis appropriés pour se conformer aux obligations de la Charte.

Il est à noter que le présent document porte exclusivement sur la procédure mise en place par la Municipalité pour traiter les plaintes qui lui sont adressées. La directive ne porte pas sur les plaintes relatives aux manquements commis par la Municipalité que toute personne peut, conformément au chapitre I du titre III.1 de la Charte de la langue française, transmettre à l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin qu'elles soient soumises au commissaire à la langue française en vertu de l'article 192 de la Charte de la langue française.

La personne responsable des plaintes linguistiques en vertu de la présente directive est l'Émissaire de la langue française (ci-après « l'Émissaire »), soit la direction générale.

1.4 BUT DE LA DIRECTIVE

La Municipalité d'East Broughton (ci-après la « Municipalité »), à titre d'organisme municipal, doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la Charte de la langue française, chapitre C11, (ci-après désignée la « Charte »), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

La présente directive décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

1.5 PORTÉE

Cette directive s'applique aux membres du personnel et aux membres du conseil municipal. Ils doivent donc respecter les directives qui y sont énoncées.

1.6 CADRE JURIDIQUE

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente directive :

- la Charte de la langue française (chapitre C-11) ;
- les règlements pris en vertu de la Charte de la langue française ;
- la Politique linguistique de l'État ;
- la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle de la Municipalité d'East Broughton ;
- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

2. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

2.1 TRANSMISSION D'UNE PLAINTE À LA MUNICIPALITÉ

2.1.1 Dépôt d'une plainte

Toute personne peut porter plainte à la Municipalité si elle est d'avis que la Municipalité ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte ou d'un de ses règlements.

La plainte peut être faite au moyen d'un courriel acheminé à la direction générale au dg@municipaliteeastbroughton.com. Une plainte peut également être formulée par téléphone en s'adressant à la direction générale au (418) 427-2608, poste 222.

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et envoie un accusé de réception à la personne plaignante dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, à moins que celle-ci soit anonyme.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Au besoin, l'Émissaire 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.

2.1.2 Recevabilité et traitement d'une plainte

La recevabilité de toute plainte est évaluée par l'Émissaire. Pour être recevable, une plainte doit :

- porter sur les dispositions de la Charte applicables à la Municipalité ;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi ;
- ne pas être abusive ou manifestement mal fondée ;
- être transmise conformément à la procédure établie ;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

L'Émissaire informe la personne plaignante de la recevabilité de la plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

a) Lorsque la plainte est jugée irrecevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante des motifs de sa décision, à moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

b) Lorsque la plainte est jugée recevable :

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la Charte ou d'un de ses règlements. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par Municipalité en vue de corriger la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour réaliser l'analyse de la plainte.

Dans un délai de soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, l'Émissaire réalise un suivi de la mise en œuvre des interventions annoncées à la personne plaignante ou l'informe des résultats des interventions réalisées. Selon l'ampleur des interventions à réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, la personne responsable des plaintes linguistiques en informe la personne plaignante.

Lorsque toutes les interventions ont été réalisées, l'Émissaire en informe la personne plaignante et l'avise que son dossier sera fermé. La décision de l'Émissaire est finale.

3. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Municipalité s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels contenus dans chaque dossier tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction, et ce, conformément à sa Politique encadrant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 ÉMISSAIRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

- Établit la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte et en assure la mise à jour ;
- En vertu de l'article 128.2 de la Charte, transmet annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes ;
- Assure la réception, le suivi et le traitement des plaintes ;
- Procède à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes reçues ;
- Communique à la personne plaignante les résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte ;
- Procède à l'analyse de la plainte et établis les manquements aux obligations de la Municipalité au regard de la Charte ou de ses règlements ;
- Communique avec les différents services de la Municipalité afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établis les mesures correctrices à mettre en œuvre ;
- Produit le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la Charte.

4.2 DIRECTEURS DE SERVICES ET COODONNATEURS

- Collaborent avec l'Émissaire en lui fournissant tous les documents et toutes les informations nécessaires à l'analyse de la plainte dans les délais fixés par cette dernière ;
- Mettent en œuvre les mesures correctrices établies et produisent, à la demande de l'Émissaire, un état d'avancement de leur mise en œuvre.

5. MISE À JOUR DE LA DIRECTIVE

La présente directive est mise à jour au moins tous les trois (3) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la Charte ou de ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entrera en vigueur conformément à la loi.

Adopté à East Broughton

Ce 3e jour de février de l'an 2025

Jean-Benoit Létourneau, Maire

Raphael Rioux, DMA

Directeur général par intérim