



PROCÉDURE 2025-001

PORTANT SUR LA RÉCEPTION ET L'EXAMEN DES **PLAINTES** FORMULÉES DANS
LE CADRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Service du Greffe
VILLE DE COOKSHIRE-EATON

Adoption : 29 avril 2025
Résolution : 2025-04-0211

www.cookshire-eaton.qc.ca

Table des matières

ARTICLE 1 :	CONTEXTE	5
ARTICLE 2 :	CHAMP D'APPLICATION	5
ARTICLE 3 :	CADRE JURIDIQUE	5
ARTICLE 4 :	OBJECTIF	5
ARTICLE 5 :	INTERPRÉTATION	5
ARTICLE 6 :	MODALITÉS	6
	6.1 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ	6
	6.2 CONTENU D'UNE PLAINTÉ	6
	6.3 RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	7
	A) LORSQUE LA PLAINTÉ EST JUGÉE IRRECEVABLE	7
	B) LORSQUE LA PLAINTÉ EST JUGÉE RECEVABLE	7
ARTICLE 5 :	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
ARTICLE 6 :	MIS À JOUR DE LA PROCÉDURE	8
ARTICLE 7 :	ENTRÉE EN VIGUEUR	8
ANNEXE I :	FORMULAIRE DE PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE	9

ARTICLE 1 : CONTEXTE

La Ville de Cookshire-Eaton (ci-après désignée la « Ville »), à titre d'organisme municipal, doit conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, chapitre C-11, (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 procédure décrit les différentes étapes du processus de traitement de ces plaintes.

ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris le personnel de la Ville, relativement à tout manquement de la Ville aux dispositions de la *Charte* ou d'un règlement pris pour son application. La procédure s'applique à la Ville, conformément à l'annexe I de la Charte, dans l'exercice de ses activités.

ARTICLE 3 : CADRE JURIDIQUE

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

- La *Charte de la langue française*;
- Les règlements pris en vertu de la *Charte de la langue française*;
- La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*;
- La Politique linguistique de l'État;
- La Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par la Ville de Cookshire-Eaton;
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

ARTICLE 4 : OBJECTIF

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, uniforme, efficient et efficace des plaintes déposées à la Ville concernant ses manquements aux dispositions de la Charte et encadrées par la directive municipale relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle.

La Ville accueillera avec ouverture les sources d'insatisfaction et vise à transmettre ses décisions dans le respect des délais établis par la présente procédure. La Ville 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.

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

ARTICLE 5 : INTERPRÉTATION

À moins de déclaration expresse à l'effet contraire ou résultant du contexte ou de la disposition, les expressions, termes et mots suivants ont, dans la présente procédure, le sens et l'application que lui attribue le présent article :

- a) **Charte** : La *Charte de la langue française*.

- b) Émissaire :** La personne responsable des plaintes linguistiques.
- c) Manquement aux obligations de la Charte :** Manquement aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles de la Charte suivants : art. 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la Charte ou d'un règlement pris en application de la Charte.
- d) Plaignante ou plaignant :** Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de la Ville un manquement potentiel aux obligations de la Charte auxquelles les organismes municipaux sont tenus.
- e) Plainte :** Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de la Ville d'un possible manquement aux obligations de la Charte auxquelles les organismes municipaux sont tenus.
- f) Responsable désigné :** Bien que la greffière soit, en vertu de la Charte, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que la Ville satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte, le conseil municipal nomme Mme Françoise Ruel, greffière comme responsable désignée pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte et appliquer la présente procédure.
- Pour pallier les vacances de la responsable désignée, le conseil nomme le directeur général à titre de remplaçant.
- g) Ville :** La Ville de Cookshire-Eaton.

ARTICLE 6 : MODALITÉS

6.1 Dépôt d'une plainte

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

La plainte doit être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet (Annexe I), disponible sur le site Web de la Ville, et eut être transmis par la poste, courriel ou en personne aux coordonnées qui y sont mentionnées.

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

6.2 Contenu d'une plainte

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;
 - 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.

6.3 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 Ville;
- ne pas contenir de propos à caractère haineux ou diffamatoire ni être 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 suivants la réception de celle-ci.

La Ville conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt d plaintes à caractères haineux, diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparations appropriées, le cas échéant.

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

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

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.

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 le cas échéant. Selon l'ampleur des interventions à

réaliser, un délai additionnel pourrait être requis. Le cas échéant, l'Émissaire 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, le cas échéant. La décision de l'Émissaire est finale.

ARTICLE 5 : PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Ville 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.

ARTICLE 6 : MIS À JOUR DE LA PROCÉDURE

La présente procédure est mise à jour tous les cinq (5) ans conformément aux exigences de l'article 29.15 de la *Charte*.

Elle peut aussi être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont apportées à la *Charte* et ses règlements.

ARTICLE 7 : ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal de la Ville.

Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

Mario Gendron, maire

Françoise Ruel, greffière

ANNEXE I : FORMULAIRE DE PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Si vous estimez que la Ville de Cookshire-Eaton n'a pas respecté ses obligations relatives à la *Charte de la langue française*, vous pouvez utiliser ce formulaire pour transmettre une plainte. Veuillez soumettre le formulaire rempli et tous documents nécessaires à l'analyse de la plainte, le cas échéant, aux coordonnées suivantes :

Par la poste :

Greffe de la Ville de Cookshire-Eaton
Hôtel de Ville
220, rue Principale Est
Cookshire-Eaton (Québec) J0B 1M0

Par courriel:

greffe.cookshire-eaton@hsfgc.ca

<u>Date de dépôt :</u>	
<u>Prénom et nom (si divulgué) :</u>	
<u>Adresse (si divulguée):</u>	
<u>Numéro de téléphone (si divulgué) :</u>	
<u>Adresse courriel (si divulguée) :</u>	
<u>Objet de la plainte :</u>	