



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES À LA LANGUE FRANÇAISE 12 NOVEMBRE 2024

**ATTENDU QUE** la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec*, le français a été sanctionnée le 1<sup>er</sup> juin 2022 et a ainsi modifié la *Charte de la langue française* et la *Politique linguistique de l'État*, qui donne les grandes orientations en matière d'exemplarité;

**ATTENDU QUE** ladite loi s'applique aux régies intermunicipales, selon l'annexe I de la *Charte de la langue française* et encadre notamment les diverses situations où une autre langue que le français peut être utilisée;

**ATTENDU QUE** Zone-Éco doit, conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française*, adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte;

### **EN CONSÉQUENCE,**

Il est proposé par Patrick Melchior

Appuyé par Amélie Fournier

Et résolu à l'unanimité

**QUE** Zone-Éco adopte la *Procédure de traitement des plaintes liées à 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 Zone-Éco concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11).

### **2. Définitions**

#### **Charte :**

La *Charte de la langue française* RLRQ, c. C-11.

**Manquement aux obligations de la Charte :**

Manquement aux obligations auxquelles Zone-Éco 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 celle-ci.

**Plaignant :**

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de Zone-Éco un manquement potentiel aux obligations de la Charte auxquelles Zone-Éco est tenue.

**Plainte :**

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de Zone-Éco d'un possible manquement aux obligations de la Charte auxquelles Zone-Éco est tenue.

**Responsable désigné :**

Bien que le directeur général soit, en vertu de la Charte, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que Zone-Éco satisfasse aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la Charte, le conseil d'administration peut identifier le directeur général ou une autre personne pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte 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).

**Zone-Éco :**

Zone-Éco (Régie intermunicipale de gestion des matières résiduelles de Brome-Missisquoi).

**3. Champ d'application**

- 3.1. La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de Zone-Éco qui participent au traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations de Zone-Éco en vertu de la Charte 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 Zone-Éco, relativement à tout manquement de Zone-Éco aux dispositions de la Charte ou d'un règlement pris pour son application.
- 3.3. La présente politique s'applique à la régie intermunicipale, conformément à l'annexe I de la Charte, dans l'exercice de ses activités.

#### **4. Principes généraux**

- 4.1. Zone-Éco 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 Zone-Éco pour s’acquitter de ses obligations en vertu de la Charte. Le processus de plainte permet au plaignant d’informer Zone-Éco d’un manquement potentiel aux obligations prévues à la Charte 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 québécois de la langue française peut également assister et informer Zone-Éco concernant les corrections et améliorations à faire.

#### **5. Plaintes relatives aux manquements aux obligations de la Charte**

##### **5.1. Modalités de dépôt d’une plainte**

- 5.1.1. Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la Charte peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de Zone-Éco.
- 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), qui est accessible sur le site Internet de Zone-Éco et qui peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

Zone-Éco  
2500, rang Saint-Joseph  
Cowansville (Québec) J2K 0R7  
david@zone-eco.ca

##### **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;
  - 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. Zone-Éco 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 les 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 pas 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 par Zone-Éco.

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 par Zone-Éco, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de Zone-Éco 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 chez Zone-Éco 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 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.

## **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 d'administration, le 12 novembre 2024.

Dès son entrée en vigueur, Zone-Éco 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 administratif.

## ANNEXE A

### FORMULAIRE DE PLAINTÉ RELATIVE AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Si vous estimez que Zone-Éco 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 par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Zone-Éco  
2500, rang Saint-Joseph  
Cowansville (Québec) J2K 0R7  
david@zone-eco.ca

Note : Les champs marqués par un astérisque (\*) sont obligatoires

<b>COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTÉ</b>			
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels.			
<b>Prénom et nom</b>			
<b>Adresse de la résidence principale</b>			
<b>Ville et province</b>			
<b>Code postal</b>			
<b>Téléphone</b>		<b>Adresse courriel</b>	
<b>OBJET DE LA PLAINTÉ</b>			
*Veuillez 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. Veuillez 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			
*Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte ou la description du manquement à l'obligation de la <i>Charte de la langue française</i> .			
Le cas échéant, veuillez annexer tout document pertinent au soutien des motifs de la plainte.			
<b>*Date du manquement allégué</b>			
<b>ATTESTATION</b>			
*En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.			
<b>Signature</b>			
<b>Date</b>			