

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française

Version du 15 avril 2024

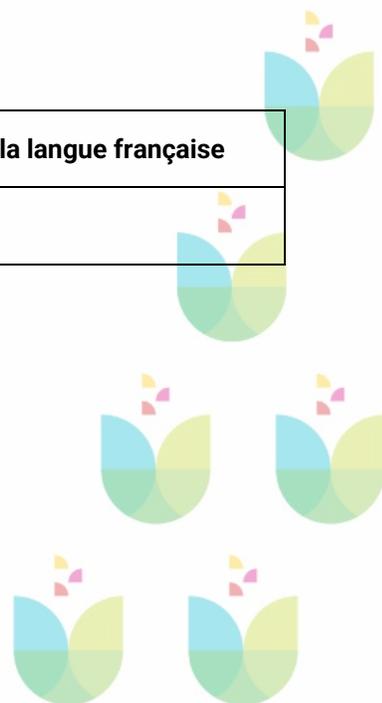




TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET	3
2. CHAMP D'APPLICATION.....	3
3. DÉFINITIONS.....	3
4. CADRE JURIDIQUE.....	3
5. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	3
6. PLAINTES	4
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
9. MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE	5
10. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	6
ANNEXE 1.....	7



1. OBJET

Conformément aux dispositions de l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11), la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines adopte une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte de la langue française*. Cette procédure décrit les étapes du processus de traitement de ces plaintes afin d'assurer un traitement efficient et efficace de celles-ci.

2. CHAMP D'APPLICATION

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

3. DÉFINITIONS

Manquement aux dispositions de la Charte de la langue française : manquement aux obligations auxquelles la Ville est tenue en vertu, notamment et non limitativement, des articles 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 et de tout autre article pertinent de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement relatif à l'application de ladite Charte.

Plainte : signalement à l'Émissaire de la Ville d'un possible manquement aux dispositions de la Charte de la langue française auxquelles la Ville est tenue.

Ville : il s'agit de la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines.

4. CADRE JURIDIQUE

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

- la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11);
- les règlements pris en vertu de la *Charte de la langue française*;
- la Politique linguistique de l'État;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue officielle de la Ville lorsque celle-ci aura été adoptée et entretemps, celle qui lui est applicable, soit celle de l'administration;

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La présente procédure vise à assurer un traitement efficace et efficient des plaintes faites à la Ville concernant des manquements aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un de ses règlements dans les cas où ses dispositions s'appliquent à la Ville.

La Ville accueillera les plaintes avec ouverture et transmettra ses décisions dans le respect des délais établis à la présente procédure. Le traitement des plaintes fait partie des moyens utilisés par la Ville pour s'acquitter des obligations qu'elle a en vertu des dispositions de la *Charte de la langue française*. Ce processus de traitement des plaintes permet au plaignant d'informer la



Ville d'un ou de plusieurs manquement(s) potentiel(s) de la Ville aux dispositions de la *Charte de la langue française* afin de lui permettre de corriger le ou les manquement(s), le cas échéant.

6. PLAINTES

1) Dépôt et transmission d'une plainte à la Ville

Toute personne peut porter plainte à la Ville si elle est d'opinion que la Ville ne respecte pas les obligations auxquelles elle est tenue en vertu des dispositions de la *Charte de la langue française* ou un d'un des règlements pris pour l'application de ladite Charte.

La plainte peut être faite au moyen du formulaire joint en annexe 1 de la présente procédure et qui sera disponible sur le site internet de la Ville ou disponible sur demande. La plainte peut également être formulée par téléphone ou courriel en s'adressant au Service des communications de la Ville.

L'Émissaire ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte qu'il reçoit et il 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 faite de façon anonyme.

Toute plainte reçue doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement. Advenant que la plainte ne soit pas suffisamment détaillée, l'Émissaire pourra communiquer avec la personne plaignante afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement de ladite plainte. Il est toutefois à mentionner que l'Émissaire ne pourra pas communiquer avec la personne plaignante si une plainte a été faite de façon anonyme.

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 de la langue française* qui sont applicables à la Ville;
- ne pas être abusive ou manifestation mal fondée;
- ne pas être à caractère haineux ou diffamatoire ni être faite de mauvaise foi;
- être transmise selon la procédure établie;
- contenir toutes les informations et précisions nécessaires à son traitement.

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

Il est à noter que la Ville conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou fait de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation nécessaires.

a) La plainte est jugée irrecevable

L'Émissaire avise la personne plaignante de la non-recevabilité de sa plainte et des motifs de sa décision, à moins que la plainte ait été faite anonymement. Le dossier est fermé, ce qui met fin au traitement de la plainte.

b) La plainte est jugée recevable

L'Émissaire avise la personne plaignante et établit le ou les manquements aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou l'un de ses règlements pris pour l'application de ladite Charte. Elle informe la personne plaignante des interventions qui seront réalisées par la Ville afin de remédier à la situation, le cas échéant, ou l'informe du délai additionnel requis pour l'analyse de sa 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, 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. La décision de l'Émissaire est finale.

7. PROTECTION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La procédure de traitement d'une plainte est confidentielle. L'identité et les renseignements personnels de la personne plaignante ne sont pas révélés publiquement. Toutefois, advenant qu'il soit nécessaire de communiquer l'identité de la personne plaignante pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part sera demandée préalablement. L'Émissaire et les personnes qui assistent l'Émissaire dans le processus de traitement des plaintes s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte.

8. RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Émissaire de la langue française

L'Émissaire de la langue française a les rôles et responsabilités suivants :

- Établir la procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements à la *Charte de la langue française* et en assurer la mise à jour;
- Transmettre annuellement au ministre de la Langue française un rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes, et ce, conformément à l'article 128.2 de la *Charte de la langue française*;
- Assurer la réception, le suivi et le traitement des plaintes;
- Procéder à l'analyse de la recevabilité de chacune des plaintes;
- Communiquer à la personne plaignante les résultats de l'analyse de la recevabilité de la plainte;
- Procéder à l'analyse de la plainte et établir les manquements aux obligations de la Ville en vertu de la *Charte de la langue française* ou de ses règlements;
- Communiquer avec les Services municipaux afin d'obtenir les informations nécessaires à l'analyse de la plainte et, de concert avec eux, établir les mesures correctrices à mettre en œuvre;
- Produire le rapport sur l'application de la procédure de traitement des plaintes requis par la *Charte de la langue française*;

Direction des Services municipaux

La direction de chacun des Services municipaux a les rôles et responsabilités suivants :

- Collaborer 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;
- Mettre en œuvre les mesures correctrices établies et produire, à la demande de l'Émissaire, un état d'avancement de la mise en œuvre.

9. MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE

La présente procédure est mise à jour tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements apportés à la *Charte de la langue française* ou de ses règlements doivent être pris en compte ou que des exigences supplémentaires sont jugées nécessaires.



10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil municipal. Toute modification au contenu de la présente procédure doit aussi recevoir les approbations nécessaires.

Dès son entrée en vigueur, la Ville doit rendre accessible la présente procédure en tout temps en la publiant sur son site internet et en la mettant à la disposition de toute personne la demandant.



ANNEXE 1



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

Si vous estimez que la Ville de Sainte-Anne-des-Plaines n'a pas respecté ses obligations relatives à la Charte de la langue française, vous pouvez soumettre une plainte en remplissant le présent formulaire accompagné des documents nécessaires à la plainte.

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

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE

Nom et prénom(s) :

Adresse de la personne plaignante :

Téléphone :

Courriel :

OBJET DE LA PLAINTE

* Veuillez indiquer l'objet de la plainte en cochant une des cases ci-dessous et veuillez donner les précisions demandées dans la zone de texte se trouvant à la fin de la présente section. Au besoin, veuillez joindre les documents nécessaires à l'analyse de la plainte.

Date de la plainte :

Langue de service

Document publicitaire ou administratif

Affichage public

Langue de travail ou offres d'emploi

Site internet

Réseaux sociaux

Système téléphonique

Autre

* Veuillez exposer les motifs détaillés au soutien de la plainte ou veuillez décrire le ou les manquement(s) à une obligation de la Ville en vertu des dispositions de la *Charte de la langue française*. (Au besoin, veuillez fournir une feuille supplémentaire pour les explications)

Signature :

Date :