



**Procédure de traitement des plaintes relatives à la
Charte de la langue française**

29 août 2023

Service juridique et du greffe

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet de la procédure
2. Définitions
3. Champ d'application
4. Principes généraux de la procédure
5. Responsabilités
6. Dépôt, recevabilité et analyse d'une plainte
 - 6.1 Modalité de dépôt d'une plainte
 - 6.2 Contenu d'une plainte
 - 6.3 Réception d'une plainte
 - 6.4 Critères de recevabilité
 - 6.5 Analyse d'une plainte recevable et fondée
 - 6.6 Plainte irrecevable ou non fondée
 - 6.7 Plainte à caractère haineux, diffamatoire ou faites de mauvaise foi
 - 6.8 Plainte référée à un autre organisme
 - 6.9 Plainte à l'Office de québécois de la langue française
7. Protection des renseignements personnels
8. Entrée en vigueur

1. OBJET DE LA PROCÉDURE

À titre d'organisme visé à l'Annexe I de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11) (**ci-après « la Charte »**), la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures (**ci-après « la Ville »**) est assujettie à la Charte et aux règlements pris en vertu de celle-ci.

Conformément à la Charte, la Ville doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection.

Afin de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu de la Charte, la Ville met en place la présente procédure, laquelle vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites relativement à quelconque manquement aux obligations de la Ville en vertu de la Charte ou de l'un de ses règlements.

2. DÉFINITIONS

- a) « **Obligations de la Ville** » : toute obligation auxquelles la Ville est tenue, notamment et non limitativement, en vertu des articles suivants de la Charte : 14 à 19, 21 à 21.12, 22, 22.1, 27 ou d'un règlement pris en application de la Charte.
- b) « **Responsable désigné** » : le greffier de la Ville ou son adjoint
- c) « **Plainte** » : signalement ou dénonciation faite au Responsable désigné, d'un possible manquement aux Obligations de la Ville.
- d) « **Plaignant** » : personne qui porte à la connaissance du Responsable désigné un possible manquement aux Obligations de la Ville.

3. CHAMP D'APPLICATION

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

La présente procédure s'adresse à tous les membres du personnel de la Ville qui participent au traitement de ces plaintes, incluant le Responsable désigné pour la réception des plaintes.

La présente procédure fournit un cadre de référence général au personnel de la Ville, détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et prescrit les suivis à assurer par la Ville.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA PROCÉDURE

Par cette procédure, la Ville vise à faire corriger une situation de non-conformité relativement à la Charte ou d'un règlement pris en son application, rapportée par un plaignant.

Le Responsable désigné informe le contrevenant présumé du manquement visé par la plainte et le conseille sur les façons d'y remédier. L'Office de la langue française peut également assister et informer la Ville concernant les corrections et améliorations à faire.

5. RESPONSABILITÉS

Le **Conseil municipal de la Ville** approuve la présente procédure et le maire traite les plaintes concernant les élus.

Le **Directeur général de la Ville** est chargé d'assurer le respect de la Charte au sein de l'organisation municipale et de prendre les moyens nécessaires pour satisfaire les Obligations de la Ville.

Le **Responsable désigné** analyse les plaintes reçues et en assure le suivi auprès des personnes concernées. Il veille à l'application de la procédure et en fait la révision.

6. DÉPÔT, RECEVABILITÉ ET ANALYSE D'UNE PLAINTE

6.1 Modalités de dépôt d'une plainte

Toute personne qui constate un possible manquement aux Obligations de la Ville peut faire une plainte auprès du Responsable désigné.

Les plaintes doivent être transmises au moyen du formulaire prévu à cet effet (Annexe A), lequel est disponible sur le site internet de la Ville et qui doit être transmis par courriel, par la poste ou en personne aux coordonnées suivantes :

Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures
Service juridique et du greffe
200, route Fossambault, 2e étage
Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec) G3A 2E3
greffe@vsad.ca

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 divulgué;
 - 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
- Tout document pertinent au soutien de la plainte, le cas échéant ;
- Toute autre information pertinente au soutien de la plainte, le cas échéant ;

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

6.3 Réception d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier et transmet un accusé de réception au plaignant, dans les cinq (5) jours ouvrables du dépôt de celle-ci, lui indiquant qu'il procèdera à l'analyse de la plainte afin d'évaluer sa recevabilité. Si la plainte a été transmise de manière anonyme, le Responsable désigné est exempté de transmettre un accusé de réception.

Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'examen de la recevabilité de la plainte et peut communiquer avec le Plaignant, si la plainte n'a pas été faite de façon anonyme, afin d'obtenir des informations nécessaires à son traitement.

6.4 Critères de recevabilité

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le Responsable désigné, elle doit remplir les deux (2) conditions suivantes :

- a) Être transmise conformément aux modalités de dépôt dans la présente procédure ;
- b) Contenir l'ensemble des informations identifiées à l'article 6.2 de la présente procédure ;

6.5 Plainte recevable et fondée

6.5.1 Lorsque la plainte répond aux critères de recevabilité énoncés à l'article 6.2 et qu'elle est fondée, le Responsable désigné procède à l'analyse de la plainte.

6.5.2 Si l'analyse du Responsable désigné révèle un manquement aux Obligations de la Ville, le Responsable désigné communique avec la personne visée par la plainte afin de l'informer de la nature du manquement et lui offre le soutien nécessaire pour lui permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable.

Le Responsable désigné communique également avec le plaignant, afin de l'informer que sa plainte est recevable et que tous les moyens seront mis en place pour que la situation soit corrigée. Si la plainte a été transmise de manière anonyme, le Responsable désigné est exempté d'effectuer cette démarche.

Dès que ces corrections sont effectuées, le Responsable désigné communique avec le Plaignant pour l'informer du résultat de ses interventions. Lors du traitement de la plainte, il l'informe également des mesures prises pour que l'auteur du manquement mette fin à celui-ci et ne le reproduise pas. Le dossier de plainte est fermé par le Responsable désigné.

6.5.3 Si l'analyse du Responsable désigné ne révèle aucun manquement aux Obligations de la Ville, le Responsable désigné ferme le dossier et en informe le Plaignant.

6.6 Plainte irrecevable ou non fondée

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité énoncés à l'article 6.2 et / ou si elle est mal fondée et / ou lorsque les circonstances ne justifient pas une intervention, le Responsable désigné met fin à son traitement, ferme le dossier et en avise le plaignant en lui indiquant les motifs de sa décision, à moins qu'il s'agisse d'une plainte anonyme.

6.7 Plainte à caractère haineux, diffamatoire ou faites de mauvaise foi

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. L'organisme municipal conserve tous ses recours pour faire cesser le dépôt de plaintes à caractère haineux, diffamatoire ou faites de mauvaise foi et obtenir les mesures de réparation appropriées.

6.8 Plainte référée à un autre organisme

- a) Lorsque l'objet de la plainte concerne des dispositions des articles 45, 45.1 ou 46 de la Charte, le plaignant sera référé vers l'association des travailleurs qui la représente, si cela lui apparaît opportun.

- b) Lorsque les faits justifiant la plainte visent les actes et paroles des élus ou les délibérations du conseil municipal, le Directeur général transmet la plainte au maire et en avise le plaignant.
- c) Lorsque les faits justifiant la plainte visent un ministère, un organisme gouvernemental ou tout autre organisme municipal auquel s'applique la Politique linguistique de l'État qui n'est pas la Ville ou un de ses organismes affilié, le Directeur général informe le plaignant que sa plainte n'est pas recevable et lui indique vers quel organisme se diriger, lorsque cette information est connue.

6.9 Plainte à l'Office québécois de la langue française

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

La procédure de plainte est confidentielle et l'identité du Plaignant n'est pas révélé publiquement.

La Ville s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte, notamment dans le respect de ses politiques et directives relatives à la protection des renseignements personnels.

Le Responsable désigné et les personnes l'assistant dans ce processus s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chacune des plaintes.

S'il est nécessaire de communiquer l'identité du plaignant pour régler une situation particulière, une autorisation écrite de sa part est nécessaire.

Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou collabore à une enquête visée par la présente procédure, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une plainte ou de collaborer à une enquête.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil municipal.

Dès son entrée en vigueur, la Ville la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site web et en la mettant en disposition de toute personne à l'hôtel de ville.

** Le genre masculin est utilisé dans le présent document comme genre neutre. L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.*