



Saint-Constant

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

Ville de Saint-Constant
Adoptée le 19 novembre 2024
Résolution numéro 551-11-24

1. Contexte

Conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* (ci-après, la « CLF »), la Ville de Saint-Constant (ci-après, la « Ville »), à titre d'organisme municipal, doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette Loi.

2. Objectif de la procédure

Le processus de plainte permet à toute personne d'informer la Ville d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la CLF afin de lui permettre de corriger le manquement, le cas échéant.

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes et des dénonciations faites auprès de la Ville concernant un manquement aux dispositions de la CLF ou de l'un de ses règlements.

Elle fournit un cadre de référence général au personnel de la Ville et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes et des dénonciations ainsi que les types de suivi à assurer.

Le dépôt d'une plainte en vertu de la présente procédure n'empêche pas l'application de la procédure de plainte traitée par l'Office de la langue française prévue aux articles 165.15 et suivants de la CLF.

3. Responsable désigné

Le responsable désigné pour la réception des plaintes relatives aux manquements à la Charte de la langue française (ci-après, le « Responsable désigné ») est l'Émissaire de la langue française de la Ville.

4. Modalités de fonctionnement

4.1. Modalités de dépôt d'une plainte

4.1.1. *Transmission d'une plainte*

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la CLF (ci-après, le « Plaignant ») peut faire une plainte auprès du Responsable désigné.

Les plaintes doivent être transmises au Responsable désigné au moyen du formulaire prévu à cet effet (annexe A), qui est accessible sur le site Internet de la

Ville et qui peut être transmis par la poste, par courriel ou en personne aux coordonnées suivantes :

Émissaire de la langue française
Ville de Saint-Constant
147, rue Saint-Pierre
Saint-Constant (Québec) J5A 0W6
languefrancaise@saint-constant.ca

4.1.2. Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification et coordonnées du Plaignant :
 - Nom
 - Adresse
 - Numéro de téléphone
 - Adresse courriel
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte
 - Description du manquement à l'obligation de la CLF
 - 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

4.1.3. Critères de recevabilité d'une plainte

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 4.1.2 (Contenu d'une plainte) de la présente procédure.

4.1.4. Caractère haineux ou diffamatoire des plaintes

Aucune suite ne sera donnée aux plaintes à caractère haineux ou diffamatoire ou faites de mauvaise foi. La Ville 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.

4.2. Réception et traitement d'une plainte

4.2.1. Ouverture d'un dossier

Sur réception d'une plainte, le Responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier et transmet un accusé de réception au Plaignant lui indiquant qu'il procédera à l'analyse de la plainte pour évaluer la recevabilité.

4.2.2. Examen de la recevabilité d'une plainte

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 le Plaignant, afin d'obtenir les informations nécessaires au traitement de la plainte.

4.2.3. Plainte irrecevable

Si la plainte ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente procédure et/ou ne contient pas tous les renseignements requis pour permettre son traitement, le Responsable désigné informe le Plaignant de l'irrecevabilité de la plainte en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier.

4.2.4. Plainte recevable

Si la plainte répond aux critères de recevabilité de la présente procédure et qu'elle contient tous les renseignements requis pour permettre son traitement, 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 CLF par la Ville.

4.2.5. Correction d'un manquement

Si l'analyse révèle un manquement aux obligations prévues à la CLF par la Ville, le Responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de la Ville 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.

4.2.6. Fermeture du dossier

Lorsque les corrections sont apportées par les personnes concernées dans la Ville ou que le résultat de l'analyse révèle qu'aucune correction n'est nécessaire, le Responsable désigné procède à la fermeture du dossier.

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 CLF ou en précisant qu'aucune correction n'était requise à la suite du traitement.

5. Protection des renseignements personnels

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

6. Entrée en vigueur

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

Annexe A

Formulaire

Plainte ou dénonciation relative à la Charte de la langue française

Identité du plaignant

Prénom et nom	
Adresse complète	
Numéro de téléphone	
Adresse courriel	

Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte

Date du manquement allégué	Description du manquement allégué

Existe-t-il un document pertinent au soutien des motifs de la plainte?	
Oui ____	<i>Si oui, description du document :</i>
Non ____	
<i>Joindre le document au formulaire</i>	

Autre information que le plaignant juge nécessaire aux fins du dépôt de la plainte, s'il y a lieu	
--	--

Signature : _____ Date : _____