

**PROCÉDURE DE
TRAITEMENT DES
PLAINTES RELATIVES
AUX MANQUEMENTS
AUX OBLIGATIONS DE
L'ORGANISME
MUNICIPAL EN VERTU
DE LA CHARTE DE LA
LANGUE FRANÇAISE**

TABLE DES MATIÈRES

1	OBJET DE LA PROCÉDURE.....	3
2	DÉFINITIONS.....	3
3	CHAMP D'APPLICATION.....	4
4	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	4
5	PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA <i>CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE</i>	5
6	RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ.....	7
7	PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	9
8	ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ.....	10

ANNEXE A

1 OBJET DE LA PROCÉDURE

La présente procédure vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de l'organisme municipal concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11).

2 DÉFINITIONS

2.1 Plaignante ou plaignant

Personne qui porte à la connaissance du responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

2.2 Plainte

Signalement au responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

2.3 Responsable désigné

Bien que le directeur général soit, en vertu de la *Charte de la langue française*, responsable de prendre les moyens nécessaires pour que l'organisme municipal satisfasse aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la *Charte de la langue française*, le conseil municipal nomme la greffière pour recevoir les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte de la langue française* 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).

3 CHAMP D'APPLICATION

- 3.1** La présente procédure s'applique à toute plainte formulée par toute personne, y compris les membres du personnel de l'organisme municipal, relativement à tout manquement de l'organisme municipal aux dispositions de la *Charte de la langue française* ou d'un règlement pris pour son application.

4 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 4.1** L'organisme municipal 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 l'organisme municipal pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer l'organisme municipal d'un manquement potentiel aux obligations prévues à la *Charte de la langue française* 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.

5 PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

5.1 Modalités de dépôt d'une plainte

5.1.1 Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès du responsable désigné pour la réception des plaintes de l'organisme municipal.

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 l'organisme municipal et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

Ville de Drummondville
415, rue Lindsay, C.P. 398
Drummondville, Québec, J2B 6W3
greffe@drummondville.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 de la langue française
 - 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. L'organisme municipal 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 PLAINTÉ

- 6.1** Sur réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.
- 6.2** Dans un délai de 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 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 de la langue française* par l'organisme municipal.
- 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 de la langue française* par l'organisme municipal, le responsable désigné communique avec les personnes concernées au sein de l'organisme municipal 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 dans l'organisme municipal 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 de la langue française* 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 de la langue française*.

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 municipal.

Dès son entrée en vigueur, l'organisme municipal 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 municipal.

Donné à Drummondville, ce 2 avril 2024.

Stéphanie Lacoste, mairesse

Mélanie Ouellet, greffière



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

Si vous estimez que l'organisme municipal de Drummondville 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 les documents nécessaires à l'analyse de la plainte par courriel ou par la poste aux coordonnées prévues à l'article 5.1.2.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE QUI FAIT LA PLAINTE	
Les renseignements fournis dans le présent formulaire sont protégés et demeureront confidentiels	
Nom :	Prénom :
Adresse : No civique et nom de la rue :	
Ville et province :	Code postal :
Téléphone :	Courriel :
OBJET DE LA PLAINTE	
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 également 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, précisez : _____	
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.	
Date du manquement allégué :	
ATTESTATION	
En soumettant le présent formulaire, j'atteste que les renseignements fournis sont vrais.	
Signature :	
Date :	