



# **Procédure de gestion des plaintes relatives au manquement de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française**

**SERVICE DES COMMUNICATIONS**

Octobre 2024

## **TABLE DES MATIÈRES**

1. OBJET DE LA PROCÉDURE .....	3
2. DÉFINITIONS .....	3
3. CHAMP D'APPLICATION .....	3
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	4
5. PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE.....	4
6. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTE.....	5
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	7
8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ.....	7

## 1. OBJET DE LA PROCÉDURE

La *Procédure de gestion des plaintes relatives au manquement de l'organisme municipal en vertu de la Charte de la langue française* vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Ville de Lachute concernant un manquement allégué à ses obligations prévues à la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11).

## 2. DÉFINITIONS

### **Plaignante ou plaignant**

Personne qui porte à la connaissance de la Ville de Lachute un manquement potentiel aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

### **Plainte**

Signalement à la Ville de Lachute d'un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* auxquelles l'organisme municipal est tenu.

### **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 l'émissaire de la langue française, en l'occurrence, la conseillère, Communications et médias sociaux 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 municipal nomme le directeur général comme remplaçant.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

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

La Ville de Lachute, à titre d'organisme municipal doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité et en assurer le rayonnement et la protection.

Le traitement des plaintes fait partie des moyens employés par la Ville pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Charte de la langue française*. Le processus de plainte permet au plaignant d'informer la Ville 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.

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

Toute personne qui constate un possible manquement aux obligations de la *Charte de la langue française* peut faire une plainte auprès du responsable de la Ville de Lachute désigné pour la réception des plaintes à cet effet.

Les plaintes doivent être transmises au responsable désigné au moyen du formulaire prévu à cet effet, qui est accessible sur le site Web de la Ville de Lachute ([www.lachute.ca/langue-francaise/](http://www.lachute.ca/langue-francaise/)) et qui peut être transmis par la poste, par courriel, par télécopie ou en personne aux coordonnées suivantes :

**Ville de Lachute 380, rue Principale,**

**Lachute, Québec J8H 1Y2**

[lachute@lachute.ca](mailto:lachute@lachute.ca)

### 5.2 Contenu d'une plainte

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

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

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

À la réception d'une plainte, le responsable désigné procède à l'ouverture d'un dossier.

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.

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.

### **6.1 Traitement d'une plainte irrecevable**

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.

### **6.2 Traitement d'une plainte recevable**

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.

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.

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.

### **6.3 Correctifs ou modifications apportées à la suite d'une plainte recevable**

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.

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.

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.

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 et prévue aux articles 165.15 et suivants de la *Charte de la langue française*.

## **7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

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 dès son adoption lors de la séance du Conseil du 7 octobre 2024. Dès son entrée en vigueur, la Ville de Lachute la rend accessible en tout temps en la publiant sur son site Web ([www.lachute.ca/langue-francaise](http://www.lachute.ca/langue-francaise)) et en la mettant à la disposition de toute personne qui en ferait la demande à la réception de l'hôtel de ville.